

**DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LA PROTECCIÓN DE  
TURISTAS Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO DE  
SAN ANTERO – CÓRDOBA**



**KARINES ÁLVAREZ VIDAL  
HERMES LUIS BARROSO CAMPO.**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL  
MONTERÍA, CÓRDOBA  
2020.**

**DISEÑO DE UN PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE  
FACTORES DE RIESGOS EN LA PROTECCIÓN DE TURISTAS Y PRESTADORES  
DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO DE SAN ANTERO – CÓRDOBA**

**KARINES ÁLVAREZ VIDAL  
HERMES LUIS BARROSO CAMPO.**

**Trabajo de grado presentado, en la modalidad de Trabajo de Aplicación y Profundización  
en SST, como parte de requisitos para optar al Título de Especialistas en Higiene y  
Seguridad Industrial**

**TUTOR  
Msc. MARIA TRINIDAD PLAZA**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESPECIALIZACIÓN EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL  
MONTERÍA, CÓRDOBA**

**2020**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>8</b>
1.1 Plataforma Estratégica .....	9
1.1.3 Organigrama.....	10
1.1.6 Descripción del área de trabajo - Oficina de asesoría en turismo .....	12
<b>2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Formulación del problema .....	16
2.2. Sistematización.....	17
<b>3. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>17</b>
3.1. Seguridad Turística .....	17
3.1.1. Planes De Seguridad Turística Internacionales .....	18
3.1.2. Planes De Seguridad Turística En Colombia .....	19
3.1.2.1. Diseño del Plan de Seguridad Turística.....	19
3.1.2.2. Identificación de peligros y valoración de riesgos .....	22
3.2. Análisis Del Sector Turismo .....	23
3.2.1. Sector Turismo en Colombia .....	24
3.2.2. Estadísticas del sector turismo en Colombia .....	25
3.2.3. Prestación de servicios y productos turísticos.....	26
3.2.4. Percepción Seguridad .....	27
3.3. Marco Conceptual .....	27
3.4. Marco Legal .....	28
<b>4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>5. OBJETIVOS .....</b>	<b>32</b>
5.1. Objetivo general .....	32
5.2. Objetivos específicos.....	32
<b>6. METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO .....</b>	<b>33</b>
6.1. Área de Trabajo .....	33
6.2. Población .....	33
6.3. Etapas Por Desarrollar .....	34
6.4. Tipo de investigación .....	35
6.5. Enfoque de la investigación.....	36
6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
6.7. Análisis de la información.....	37
6.7.1. Diagnóstico de seguridad turística en la zona de playa blanca.....	37
6.7.2 Matriz de riesgo.....	47
<b>7. ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>50</b>
7.1 Análisis de la información recolectada.....	50

<b>8 DISEÑO UN PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICO ESPECÍFICO PARA EL MUNICIPIO DE SAN ANTERO.....</b>	<b>53</b>
8.1.1 Señalización de playa blanca .....	53
8.2.2 Servicios de salvamento .....	58
8.2.3 Gestión de amenazas, vulnerabilidades y riesgos .....	59
8.2.4 Accesibilidad e infraestructura.....	61
<b>9 MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL INGRESO A PLAYAS (COVID 19).....</b>	<b>64</b>
9.1 Medidas para reapertura de playas .....	65
<b>10 DISEÑO Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA “PLAYA SEGURA SAN ANTERO” .....</b>	<b>67</b>
<b>11 CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>12 RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>13 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS:.....</b>	<b>72</b>

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Logo del Municipio de San Antero.....	9
Figura 2. Organigrama de la Alcaldía del Municipio de San Antero.....	11
Figura 3. Mapa de Procesos de la Alcaldía del Municipio de San Antero.....	12

## **LISTA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Zonas turísticas del Municipio de San Antero .....	13
Ilustración 2 Playa Blanca San Antero.....	14
Ilustración 3 Visitantes no residentes en Colombia 2014 a 2018 .....	26
Ilustración 4. Playa blanca – Municipio De San Antero .....	33
Ilustración 5 Reunión realizada con el asesor de turismo del municipio de San Antero .....	37
Ilustración 6 Recorrido para verificación de requisitos mínimos .....	38
Ilustración 7. Señalización de playa blanca .....	58
Ilustración 8 Zonificación de playa blanca .....	65
Ilustración 9 Página web del plan de seguridad turística del municipio de San Antero .....	68

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Marco Legal .....	28
Tabla 2 Lista de chequeo diagnóstico -Plan de seguridad turística Ver Anexo.....	38
Tabla 3 Matriz de riesgo 045 de playa blanca.....	49
Tabla 4 Respuesta a la Encuesta de caracterización .....	50

Tabla 5 Señales y recomendaciones específicas para playa blanca .....	54
Tabla 6 Recomendaciones para el servicio de salvamento .....	58
Tabla 7 Recomendaciones para amenazas, vulnerabilidades y riesgos .....	59
<b>Tabla 8 Medidas de bioseguridad para reapertura de playas .....</b>	<b>65</b>

## LISTA DE ANEXOS

Anexo a ENCUESTA DESCRIPTIVA DE PRESTADORES DESERVICIOS TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE SAN ANTERO .....	72
---	----

## ANEXOS DIGITALES

Anexo Digital a MATRIZ GTC 045 PLAYA PLANCA.xls .....	72
Anexo Digital b ENCUESTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.xlsx .....	72

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística es hoy en día un referente de gran importancia para la generación de bienes y servicios, se ha extendido a nivel mundial incidiendo en el ámbito económico, político, social, cultural. El turismo reactiva y dinamiza la economía en la región específica en la que se realiza, generando empleos, obras de infraestructura, crecimiento del transporte aéreo, terrestre o fluvial e impulsando el sector gastronómico y hotelero en los territorios.

Bien lo afirma el actual presidente de la república de Colombia “Se ve en este sector el mayor instrumento para traer inversión el mayor instrumento para adelantar innovación, mayor instrumento para irrigar fuentes de empleo para la juventud y porque se ve como una herramienta muy necesaria para estrechar lazos de Colombia con el resto del mundo”, (DUQUE, 2019)

El turismo es un sector de gran relevancia por su continuo crecimiento, según datos del ministerio de industria, comercio y turismo este pasó de recibir 1,5 millones de turistas en 2011 a 4,3 millones en 2018. Sin embargo para el desarrollo del turismo es consecuente que la comunidad receptora disponga dentro de su planificación estrategias integrales que contribuyan al progreso y fomento de la competitividad del destino mediante la aplicación de estándares de calidad y seguridad. En ésta última se indaga en el presente trabajo con el fin de diseñar un plan de seguridad turística para la protección de turistas y prestadores de servicios turísticos en el municipio de San Antero, Córdoba. Así la seguridad se plantea como objeto de atención en la gestión del sitio turístico.

Se hace necesario establecer estrategias que impulsen y potencien la Seguridad en la actividad turística, el no proponer medidas para mitigar la inseguridad, traería un impacto negativo, en varios elementos como: la mala calidad de vida de la comunidad provocaría el estancamiento del desarrollo económico del Municipio, la imagen se verá afectada y esto perjudica la cantidad de flujos receptores al destino turístico. (Turismo, 2016)

Para el año 2016 el Municipio de San Antero en aras de mejorar la actividad turística realizó un estudio de ordenamiento de playas, esto como medida para organizar las zonas de turismo, y en cumplimiento a lo establecido en la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas (NTSTS001 y NTST001-2), por lo anterior se conformaron los comités locales de turismo para hacer seguimiento y tomar decisiones que mejoren las condiciones de las zonas de playa y recomendar todas las medidas que se consideren pertinentes para la protección de los turistas, prestadores de servicios turísticos, comunidades aledañas, y visitantes del municipio de San Antero. Se participó en los comités departamentales de seguridad turística que realizó la gobernación de Córdoba de acuerdo con lo establecido en el (decreto 945 de 2014) para coordinar las acciones que mejoren la seguridad turística del municipio, entendiendo la seguridad como algo fundamental para el buen desarrollo de las actividades turísticas y atraer más personas que quieran vacacionar en zonas seguras para sus familias.

El Municipio desea seguir desarrollando actividades que mejoren la seguridad y la calidad de los servicios que ofrecen las zonas de este lugar, por lo cual, es necesario la certificación en calidad

turística como lo señala la norma técnica sectorial de turismo NTST001-002. El propósito es completar todos los requisitos necesarios para obtener esta certificación.

El siguiente documento busca apoyar al Municipio en el cumplimiento de los requisitos en establecidos en (NTS-TS 001) , mediante el diseño de un plan de seguridad turística. En lo que se refiere a la seguridad de la comunidad, visitantes y turistas, el destino turístico deberá velar por la seguridad de la comunidad en general. De igual manera, deberán generar y aplicar medidas de seguridad para visitantes y turistas (NTS-TS 001), al igual que en la (NTS-TS 001-2) creando un plan de seguridad turística que sea aplicable para el Municipio de San Antero.

El documento mostrará la situación actual de seguridad turística y las recomendaciones que se establecen para desarrollar en el plan de seguridad turística del municipio de San Antero. Con este plan de seguridad se espera que los turistas, las comunidades, los prestadores de servicios turísticos y visitantes, conozcan y estén informados de las restricciones, los peligros, la accesibilidad a infraestructura, buenas prácticas de manufactura de alimentos y factores de riesgos a los cuales están expuestos en las zonas de playa del Municipio de San Antero – Departamento de Córdoba.

El plan de seguridad turística estará disponible en una plataforma digital (<http://playasegurasanantero.com.co> ), puede ser consultado en tiempo real y de forma gratuita para los turistas, prestadores de servicios turísticos y comunidad en general.

## **1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

El diseño del plan turístico está articulado con la Alcaldía del municipio de San Antero, ente encargado de velar por la protección de las playas. A continuación se se hace una breve descripción de ésta entidad para reconocer sus funciones, misión, visión y las personas relacionadas con la actividad turística, quienes serán aliados para la consecución de los objetivos de este trabajo.

Por su parte la Alcaldía es la encargada de la administración del municipio. Dirigir e inspeccionar los servicios y obras que se desarrollen dentro del municipio. Dictar los reglamentos, decretos y resoluciones en su compromiso con el desarrollo humano integral de los habitantes del municipio, mejorando el Sistema Integrado de Gestión y fortaleciendo el desarrollo de las competencias administrativas y del talento humano en la prestación de



servicios y la entrega de productos en cumplimiento de los requisitos establecidos por la constitución y la ley y las necesidades de la ciudadanía, en búsqueda de la excelencia de la gestión pública. La Misión del municipio de San Antero está orientada en el bienestar integral y sostenible de sus habitantes, asignando los recursos humanos y materiales para la provisión de los servicios públicos fundamentales a todos los ciudadanos. La visión de San Antero es ser un municipio educado, responsable y competitivo reconocido por la conservación de sus recursos naturales, sabiendo que es una fuente que genera beneficios y que impulsa el turismo, esto último de gran interés para este trabajo dado que el turismo además de ser un sector de que trabaja en la promoción de sus atractivos requiere consigo un plan de seguridad para garantizar la protección de los prestadores servicios en su mayoría personas vulnerables y también la protección de los turistas y visitantes que disfrutan los atractivos.



**Figura 1. Logo del Municipio de San Antero**

### **1.1 Plataforma Estratégica**

La plataforma estratégica es el punto de partida para definir la condición actual basada en información confiable y verificada y con el conocimiento de las restricciones y posibilidades de realizar el propósito planteado. Las actividades que se desarrollen en los distintos procesos

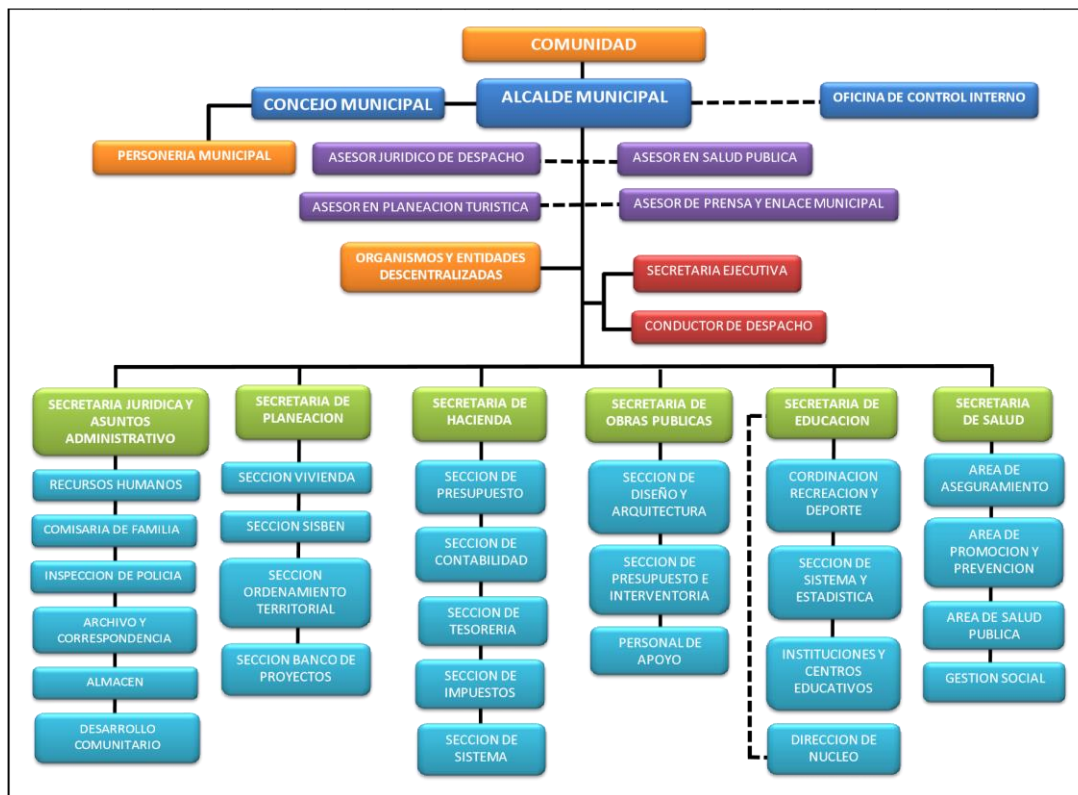
estratégicos misionales y evaluativos en la alcaldía municipal se realizan con el objetivo de contribuir a la eficacia de las operaciones del ejercicio y el fortalecimiento de la cultura de autorregulación en los servidores públicos

### **1.1.3 Organigrama**

La Alcaldía del Municipio de San Antero se encuentra estructurada en Secretarías las cuales tienen como finalidad determinar las políticas que van ser adoptadas por la administración municipal, tendientes a la conservación y del orden público y mantener control a establecimientos públicos, como también ejercer control a precios, pesas y medidas.

El organigrama de la alcaldía de San Antero está conformado inicialmente por el Alcalde, concejales y control interno, estos a su vez cuentan con un asesor consultor. Por su parte los concejales tienen como función la promoción del desarrollo del municipio dentro de diversas áreas (educación, cultura, sanidad, transportes, economía, hacienda, parques y jardines, obras públicas, urbanismo, etc.). En cuanto a la oficina de control interno, comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas en este caso las establecidas en las sesiones por los alcaldes y concejales.

Para complementar las funciones anteriores se dispone de un Asesor consultor, persona generalmente de alto nivel profesional y de mucha cultura general y experiencia, que da ideas y que sugiere estrategias de alto nivel en relación a una institución o a un sector. Para el desarrollo de este trabajo el asesor consultor es el asesor de turismo, ubicado en la oficina de planeación turística será la persona encargada de este sector y con quién se programaran las reuniones y actividades para la sistemación y el diseño del plan de seguridad, el cual estará basado en las

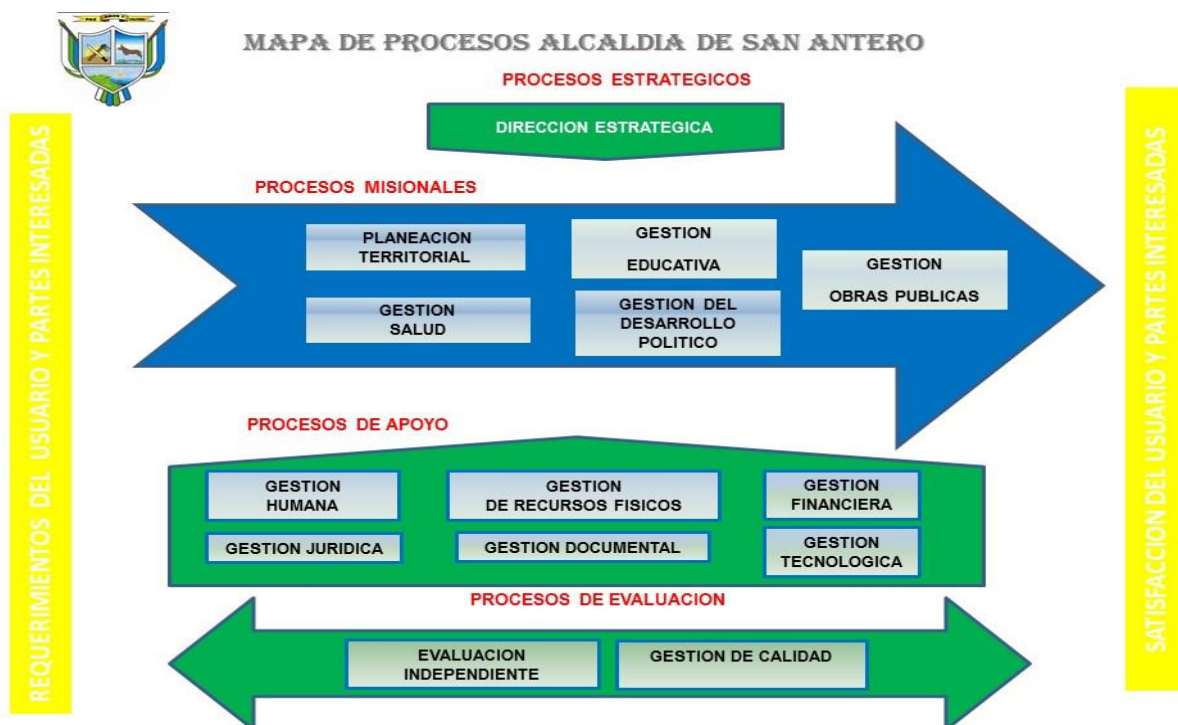


**Figura 2. Organigrama de la Alcaldía del Municipio de San Antero**

Manual de Procesos y Procedimientos Alcaldía municipal de San Antero (2015).

En el organigrama del municipio de San Antero aparece un asesor de planeación turística, es persona es la encargada de crear estrategias, programas, políticas, para el sector turismo en el municipio, es el interlocutor entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas con la administración municipal en cabeza del alcalde.

Este asesor trabaja tiempo completo en una oficina de la alcaldía municipal, denominada oficina de turismo la cual cuenta con una secretaria para la gestión de documentos y actividades turísticas



**Figura 3. Mapa de Procesos de la Alcaldía del Municipio de San Antero**  
Manual de Procesos y Procedimientos Alcaldía municipal de San Antero (2015).

#### 1.1.6 Descripción del área de trabajo - Oficina de asesoría en turismo

La alcaldía municipal cuenta con una oficina de asesoría en turismo, la cual tiene como función la asesoría y apoyo en los que concierne a la planeación de la actividad turística encadenado al plan sectorial de turismo, el cual está integrado en el plan de desarrollo municipal. En esta oficina se formulan, diseñan y planifican programas que permitan el desarrollo y competitividad del turismo en el municipio.

El asesor en turismo deberá apoyar al Alcalde en el la operación de la industria turística, realizando actividades encaminadas a la protección del ambiente, fortalecimiento empresarial, coordinación, promoción y fomento del turismo. Así como también la ejecución de actividades recreativas y productivas que activen las rutas y atractivos establecidos en el territorio. De otro modo el asesor turístico es la persona encargada de facilitar estrategias que impulsen al municipio como destino

turístico, resaltando las zonas y recursos turísticos y identificados y teniendo en cuenta las normas que establece la ley.

Para el desarrollo de este trabajo el asesor de turismo será fundamental para la coordinación de actividades conjuntas y la colaboración en el diseño del plan de seguridad turística.

Este plan de seguridad tiene como lugar San Antero un Municipio ubicado en la costa norte de Colombia, en el Departamento de Córdoba, rodeado de playas que son la principal fuente de ingresos para los habitantes de estas zonas por el turismo que se ejerce en ellas, a continuación, se muestran todas las zonas de playas donde se realiza turismo del municipio de San Antero.



**Ilustración 1. Zonas turísticas del Municipio de San Antero**

Antero, P. d. (2016).

Para el informe se escogió Playa Blanca como área a trabajar, debido a que en San Antero solo dos playas que cuentan con una zonificación Expedida por la Dimar para realizar turismo de playa que son playa punta bolívar ubicada en la vereda el porvenir y playa blanca ubicada en la cabecera municipal, por encontrarse en la zona urbana, playa blanca es mucho más concurrida por los turistas, esta zona de playa es donde se concentra el mayor número de prestadores de servicios turísticos y donde se presentan los mayores riesgos por la gran afluencia de personas en temporadas

altas. (Dimar, 2018) . Playa blanca comienza en la zona conocida como punta bonita hasta la zona de la viuda, cómo se logra observar en la siguiente figura:



**Ilustración 2 Playa Blanca San Antero**  
(hotel, 2019)

## **2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El municipio de San Antero está ubicado en la costa norte de Colombia, en el Departamento de Córdoba, se caracteriza por estar rodeado de playas de arenas blancas, posee uno de los mejores manglares mejor conservados del caribe colombiano un poco más de 11 mil hectáreas aproximadamente su economía se gira alrededor del turismo, la agricultura y la pesca, destacándose turismo por su crecimiento no a solo nivel local sino a nivel nacional. Colombia en 2018 tuvo una cifra récord de 4.388.815,81 millones de viajeros, representando un incremento de más de un 100% frente a los 1.496.401,00 millones en 2011 según las datos reportados por el ministerio de industria, comercio y turismo. (Turismo, 2019)

Estos datos presentan nuevos retos al departamento de Córdoba y al Municipio de San Antero a nivel de seguridad turística, el departamento de Córdoba ha sido estigmatizado como un



departamento como gran parte del territorio nacional como no seguro para hacer turismo por las condiciones de conflicto armado que se daban en este departamento en años anteriores. (bogota, 2018) , con la firma de los acuerdos de paz se abrieron muchas oportunidades para crecer en turismo debido al alto número de turista que ahora quieren visitar todas las zonas turísticas del departamento, pero se necesita que se presten servicios de calidad y que cumplan con toda la normatividad que se exige para la prestación de servicios turísticos en el departamento, que haya una sinergia entre los entes gubernamentales, los prestadores de servicios turísticos y comunidad rectora, que ayuden a consolidar los destinos turísticos.

El Municipio de San Antero en 2016 viendo la necesidad de prestar mejores servicios realizó un estudio de ordenamiento de playas como medida para organizar las zonas de turismo, y participó en los comités departamentales de seguridad turística que realizó la Gobernación De Córdoba para mejorar las condiciones de seguridad; (Antero, 2016), sin embargo el municipio necesita adoptar normas que regulen la prestación de servicios turísticos en las zonas de playa, que protejan a los turistas que llegan anualmente al municipio a hacer turismo y es indispensable que se adopten las medidas y recomendaciones que hace la Organización Mundial De Turismo (OMT) con respecto a los planes de seguridad que tienen que tener los municipio y gobernaciones que realizan actividades turísticas en sus territorios. Al igual que cumplir con lo que se dispone en la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas (NTSTS001 y NTST001-2) en sus requisitos de “seguridad” para la creación de un plan de seguridad turística para los municipios que desarrollen actividades turísticas

Ministerio de C, i y t. *Seguridad turística* 2018-2022

El municipio de San Antero no cuenta con un plan de seguridad turística que permita tener información actualizada de las restricciones, los peligros, la accesibilidad a infraestructura, buenas prácticas de manufactura de alimentos y factores de riesgos a los cuales están expuestos los turistas y prestadores de servicios en las zonas de playa del Municipio de San Antero – Departamento de Córdoba, como lo establece la NTS 001 y NTS 002, y esto se observa a diario cuando se realiza turismo en el municipio, en mi caso soy representante legal de la única agencia de turismo que está ubicada en el municipio de San Antero “Harambee” con registro nacional de turismo, cuando se realizan los recorridos ecológicos, cuando se muestran los sitios turísticos no se cuenta con información para brindarle a los turistas en temas de seguridad turística, lo cual ocasiona que se

brinden servicios de manera inadecuada e irresponsable, porque los turistas están expuestos a riesgos que no conocen y no existe información en digital en la cual puedan ser consultados.

Los prestadores de servicios turísticos también se exponen a los riesgos de manera prolongada puesto que las playas son su centro de trabajo, además que muchos de ellos también ponen en riesgo la vida de los turistas cuando les ofrecen productos y servicios con poca inocuidad e higiene la mayoría de estos prestadores de servicios manipulan alimentos y se hace necesario que conozcan las medidas y protocolos generales que se tienen realizar para la prestación de sus servicios, aun más en el marco de la pandemia por el Covid 19.

## **2.1. Formulación del problema**

La historia del turismo tiene sus orígenes en la Antigua Grecia, cuando miles de personas se desplazaban para asistir a las Olimpiadas cada cuatro años. Entendido como actividad comercial, el turismo nace de la mano del inglés Thomas Cook, quien organizó el primer viaje turístico de la historia en 1841 y fundó, una década después, la primera agencia de viajes: Thomas Cook and Son. Hoy el turismo es una de las industrias más importantes a nivel mundial y promueve viajes de todo tipo: con fines de descanso, motivos culturales, interés social, negocios o simplemente ocio.

Pese a que la actividad turística proviene de tiempos ancestrales, recién se definió hace unos años como actividad económica independiente y que ha tenido un crecimiento notable en Colombia, en 2017 fue el segundo generador de divisas solamente superado por los negocios de los hidrocarburos y el petróleo, desplazando a industrias como el café y el banano, cifras aportadas por Felipe Jaramillo director de procolombia. (bogota, 2018)

En el departamento de córdoba al igual que la mayor parte del país el turismo se vio afectado por los conflictos armados y por la estigmatización de inseguridad pero la firma de los acuerdos de paz se hizo un precedente que ha hecho que muchos turistas viajen a conocer el departamento. (bogota, 2018)

Cuando en un municipio o en un destino realizan actividades turísticas, se tiene que cumplir con la normatividad existente para poder desarrollarlo y es importante que este cumplan las condiciones mínimas que le proporcionen a los turistas, visitantes, prestadores de servicios turísticos y comunidad, la información necesaria que le permitan realizar sus actividades de forma



segura, como la identificación de los riesgos presentes en las zonas, las señalizaciones, los protocolos de emergencias entre otros.

El municipio de San Antero no ha cumplido con la reglamentación necesaria para que se ejerza un turismo seguro de acuerdo a la NTS 001 y NTS002, esto ha ocasionado que se se presten servicios de manera inadecuada al mismo tiempo que pone en riesgo la vida de los turistas que llegan a estas zonas y a los prestadores de servicios turísticos que estén expuestos a accidentes de trabajo por no conocer los riesgos a los que están expuestos.

¿Puede un plan de seguridad turística mejorar las condiciones para la protección de los turistas, visitantes, prestadores de servicios turísticos y miembros de la comunidad en el municipio de San Antero – Córdoba?

## **2.2. Sistematización**

- ¿Qué programas o planes se debe realizar la alcaldía municipal de San Antero para mejorar la seguridad turística en la zona del municipio de san antero?
- ¿Cuáles son los Peligros y factores de riesgo a los que están expuestos los turistas en las zonas turísticas del municipio de San Antero?

## **3. MARCO REFERENCIAL**

### **3.1. Seguridad Turística**

Cuando se habla de seguridad turística, es preciso fundamentar su teórica, legal y conceptual, resaltando los aspectos más relevantes en las que estará basado este trabajo de aplicación y profundización. De acuerdo a lo que dice la organización mundial del turismo (OMT), como única organización en la es posible la construcción de foros a nivel mundial para debatir el sector turismo, la seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo. Además de emitir un concepto la OMT ha contribuido a favorecer la libertad de viajar con seguridad, lo cual representa para esta investigación un principio de oportunidad para considerar que la seguridad

turística es un factor que determina el auge de viajeros y permite el intercambio de conocimiento entre naciones.

Ahora bien la seguridad turística se entiende como la protección de la vida, de la salud y bienestar integral de quienes concurren en la industria del turismo, Es por ello la necesidad de diseñar un plan de seguridad en el que los visitantes, prestadores de servicio y miembros de las comunidad receptora logren desarrollar sus actividades en condiciones seguras, ya sea turismo internacional, nacional o local.

### **3.1.1. Planes De Seguridad Turística Internacionales**

Es importante considerar la seguridad de los turistas ya sean extranjeros o nacionales, por su particular vulnerabilidad, en los paquetes turísticos que se ofrecen en la actualidad, se incluyen seguros o algún tipo de asistencia en caso de presentarse cualquier eventualidad, por lo que se podría decir que la seguridad turística se inicia desde la prevención y bien lo plantea la existencia de un código de ética propuesto por la OMT en 2001, que en su artículo 1ro, párrafo 4, señala: “las autoridades tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes...” (ONU, 2002, p. 3).

De otra manera no es posible ofrecer un destino turístico si éste no contempla un plan de seguridad que garantice la protección de las personas y sus bienes y el esfuerzo de los estados en este caso internacionales permite la reducción de la tensión, de tal manera que el turismo se desarrolle en ambientes de paz y seguridad.

Por consiguiente cabe mencionar algunos requisitos mínimos que exige la organización del turismo: La detección de delitos, la protección de los turistas, la protección de los sitios, incluso el derecho a la información de los canales de atención a emergencia, el cumplimiento de normas sanitarias entre otras.

De esta manera, un plan de seguridad turística se traduce a la aplicación de estrategias y programas concretos en un diseño integral en el que la finalidad es la seguridad del turista.

### **3.1.2. Planes De Seguridad Turística En Colombia**

El gobierno nacional, desde el Ministerio De Comercio Industria Y Turismo, tiene como meta ser el eje para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, esto a través de la promoción, la organización y coordinación de acciones de articulación para la seguridad que requiere el turismo. Por tal motivo, es necesario desde la academia aportar para proseguir con la articulación de las potencialidades y corregir los impactos de la situación de seguridad turística en Colombia, esto mediante la creación de planes estratégicos con los actores involucrados y de la mano de la policía de turismo. Además cada plan diseñado debe estar pensado tanto a lo público como en lo privado siempre que garantice la seguridad física y posesione a los destinos turísticos del país.

En Colombia los planes de seguridad turística están reglamentados en Norma Técnica Sectorial Colombiana (NTS - TS 001) del año 2006 y (NTS - TS 001-2) del año 2007 y actualizada en 2015, en éstas se establecen los requisitos mínimos para certificarse en calidad turística y se define que “En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, la cual como mínimo debe contar con la Norma Técnica Colombiana 001-2, 2015. Sobre dichas normas está fundamentando este trabajo con el fin de acogerse a lo establecido por la ley nacional y que puede ser aplicado en el sector turístico local.

#### **3.1.2.1. Diseño del Plan de Seguridad Turística**

De acuerdo a la Norma Técnica Sectorial Colombiana (NTS - TS 001) del año 2006 y (NTS - TS 001-2) del año 2007 y actualizada en 2015, una playa necesita tener en cuenta requisitos mínimos para certificarse en calidad turística, los cuales son objetos de verificación para la zona de playa blanca en el municipio de San Antero, con el fin de determinar cuáles cumple y hacer las respectivas observaciones en caso contrario. En estos requisitos se centra nuestra investigación, para el diseño de plan de seguridad turístico.

A continuación se mencionan cada uno de los requisitos para su reconocimiento:

## **1. Señalización de la playa**

La playa turística se debe señalizar, de manera tal que se informe al usuario sobre:

- Las instalaciones ubicadas en la playa turística
- El horario de funcionamiento de la playa
- Las restricciones existentes
- Los servicios prestados
- Las actividades permitidas y prohibidas para los usuarios que pueden practicar en el área de las playas
- Áreas de riesgo, rutas de evacuación y puntos de encuentro
- Ubicación de la estación de servicios de emergencia más cercana
- Prevención de actos delictivos.

La señalización utilizada en la playa debe tener un diseño y formato unificado y contener la información como mínimo en español y en inglés.

En la zona de playa se deberá cumplir con lo establecido en el plan de emergencias y contingencias y con el plan de prevención y atención de desastres del municipio o municipios donde se encuentra ubicado

## **2. Servicios de salvamento**

En la playa turística se debe tener un mecanismo destinado a la observación de los bañistas que debe contar con:

- La presencia de personal capacitado, en salvamento acuático y primeros auxilios.
- El equipo necesario para el personal de salvamento, que debe incluir como mínimo: Banderas rojas para señalar cada punto de vigilancia, binoculares, silbatos y Salvavidas.
- Los recursos indispensables para llevar a cabo los procedimientos especializados para la atención de este tipo de emergencias.

- Los elementos y procedimientos necesarios para la coordinación con las entidades de Socorro de la zona.
- El equipo de comunicación para emergencias, fácil de utilizar por cualquier persona y ubicado en un área de fácil acceso.

### **3. Plan de emergencias y contingencias**

Se debe contar con:

- Programas de prevención, mitigación y gestión de accidentes y emergencias;
- Procedimientos preventivos y de actuación para cada una de las amenazas identificadas (planes de contingencia);
- Tener responsables para la coordinación de los procedimientos o manejo de accidentes o emergencias, o ambos.
- Seguridad náutica;
- Recursos necesarios para desarrollar procedimientos de actuación; entrenamiento para los encargados de la prevención y manejo de emergencias del destino turístico;
- Divulgación del plan de emergencias y contingencias, con los actores locales y el público, en general,
- Y simulaciones y simulacros frente a los incidentes más comunes o que puedan generar mayores consecuencias.

### **4. Prevención y atención de desastres:**

En la playa turística se debe articular el plan de seguridad para turistas y el plan de emergencias y contingencias del destino, con los planes de prevención y atención de desastres de la zona y diseñar los procedimientos de actuación (Norma Técnica Colombiana 001-2, 2015)

Otros requisitos para el diseño del Plan de Seguridad Turística de acuerdo con lo establecido en la NTS-TS 001-2 de 2007 son los siguientes:

1. Tener Buenas prácticas de manufactura de alimentos

2. Salubridad
3. Horario de apertura y cierre de playas
4. Detección y prevención de delitos contra turistas
5. Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos, terrorismo, desastres naturales y situaciones de emergencia
6. Seguridad náutica
7. Información al público: Toda la información disponible al público debe estar al menos en dos idiomas
8. Accesibilidad e infraestructura:
9. La playa debe ser accesible. Se debe contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados.
10. El destino turístico debe contar con vías de acceso en buen estado y con óptima señalización, para acceder a la playa
11. La playa debe estar amoblada con elementos de bajo impacto visual y ambiental e infraestructura sanitaria, de acuerdo con sus usos y capacidad de carga.

Hasta el momento solo 13 áreas de Colombia cuentan con esta certificación de destinos turísticos sostenibles: Centro Histórico de Cartagena (Bolívar), Centro Histórico de Buga (Valle), Centro Histórico de Jardín y de Jericó (Antioquia), Filandia, Pijao y Salento (Quindío), Santa Rosa de Cabal (Risaralda), Centro Histórico de Villa de Leyva y de Monguí (Boyacá), Centro Histórico de Mompox (Bolívar), Centro Histórico de Ciénaga (Magdalena) y Parque Arví de Medellín.

Para la realización de un plan de seguridad turística se deben identificar los peligros y factores de riesgos a los que están expuestos los turistas, visitantes, prestadores de servicios y personas que viven en las zonas de playa.

### **3.1.2.2. Identificación de peligros y valoración de riesgos**

Según la GT 45 de 2012 el propósito general de la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y salud Ocupacional (S y SO), es entender los peligros que se pueden generar en el desarrollo de las actividades, con el fin que la entidad pueda establecer los controles

necesarios, al punto de asegurar que cualquier riesgo visible y aceptable. Dentro de los peligros que se pueden identificar, se encuentran los biológicos, físicos, químicos, psicosociales, condiciones de seguridad, fenómenos naturales y biomecánicos, estos últimos se dividen en movimientos repetitivos, esfuerzo, manipulación manual de cargas y posturas. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2012).

### **3.2. Análisis Del Sector Turismo**

El turismo en una economía es uno de los sectores que merece un análisis cuidadoso, ya que se ha convertido en la actividad que favorece las exportaciones mundiales, y generado mayor ingreso y fuentes de trabajo, tanto directas como indirectas, en pequeñas y medianas empresas familiares (PyMES), con lo cual a través de ellas este sector fortalece sus ingresos y la distribución de la riqueza, aspectos fundamentales para el crecimiento económico de las naciones.

Es para muchos países en desarrollo, una estrategia para competir y desarrollar el sector servicios, el cual es altamente dinámico en la actualidad alrededor de la orbe; por otra parte, ha permitido generar un impacto multiplicador para que los países mejoren su infraestructura física y de comunicaciones, aspectos que son fundamentales para lograr una mejor posición competitividad en los mercados internacionales; además, la expansión de este sector ha generado mayores ingresos al gobierno a través de la recaudación de impuestos a esta actividad.

Es importante considerar que el desarrollo de la actividad turística está en relación directa con el nivel de ingresos y, por lo tanto, aumenta a medida que lo hace la riqueza mundial y su efecto multiplicador en comparación con otros sectores productivos tradicionales es muy amplio, por los beneficios directos (generación de riqueza) e indirectos (empleo y gastos derivados sobre otros sectores productivos) que tiene para una economía. El turismo, en general, emplea a uno de cada 10 trabajadores en el mundo, alrededor de 255 millones de personas, lo que lo convierte en el mayor empleador a escala mundial. (Benavides S, 2005).

Se estima adicionalmente que, para cada empleo creado en la industria, se generan entre 5 y 9 empleos indirectos, incluso para personas con baja preparación, para quienes se incorporan por primera vez al mercado laboral o para aquellas personas que requieren horarios flexibles de trabajo. Estas características permiten la generación de empleo en zonas rurales, deprimidas o donde simplemente existan en realidad pocas oportunidades o fuentes de ingresos para sus habitantes. (Benavides S, 2005).

### **3.2.1. Sector Turismo en Colombia**

Colombia es el país latinoamericano con mayor dinamismo en el desarrollo turístico y uno de los más destacados en el mundo por el creciente número de llegadas de viajeros durante los últimos años. La organización mundial del turismo, OMT (2012) así como múltiples publicaciones y entes internacionales, han reconocido continuamente los logros del país en la generación de confianza en los mercados emisores, en la consolidación de la oferta de atractivos y recursos turísticos, entre otros factores estratégicos y de gestión, que han contribuido al reposicionamiento de Colombia como destino turístico. Este hecho, ha permitido a las industrias del turismo colombiano una recuperación de sus principales indicadores y plantear retos sectoriales para aprovechar estas oportunidades del entorno.

Según cifras del ministerio de comercio, industria y turismo, mincit (2018, p.4 y 5) entre 2011 y 2017, en Colombia se presentaron destacados crecimientos en los principales indicadores del turismo en el país: se incrementó en un 69% las llegadas de viajeros internacionales, 52% la generación de divisas, 19% la creación de nuevos empleos y 74% en la incursión de nuevas empresas al sector, generando una oferta presente en alrededor de 281 municipios del territorio nacional.

De igual forma, según el departamento nacional de estadística, (Dane), el turismo, medido desde la rama de hoteles y restaurantes, representó el 3,78% del PIB en Colombia durante 2017 (mincit, 2018), evidenciando su gran potencial de desarrollo. (Seguridad turística: reto competitivo de Colombia plan estratégico. Plan sectorial de turismo 2018 – 2022)



### **3.2.2. Estadísticas del sector turismo en Colombia**

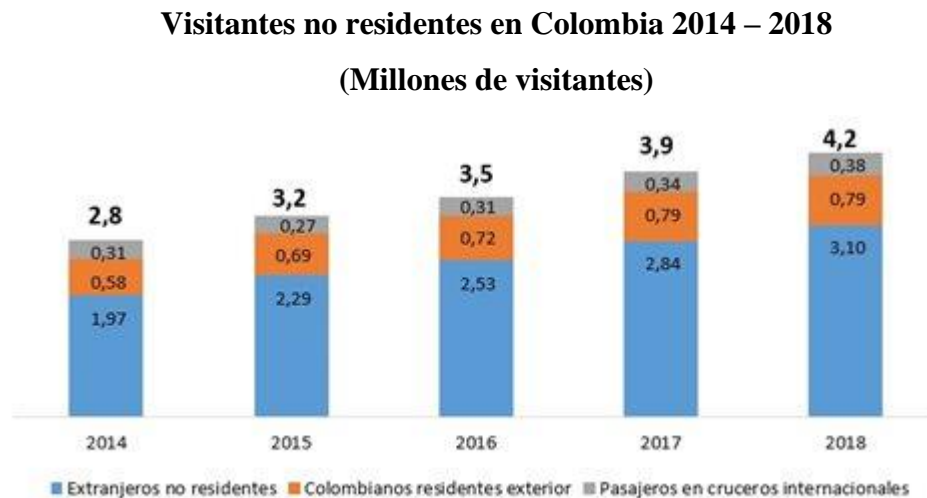
Según el Viceministro de Turismo, Julián Guerrero: “Colombia está de moda y nuestro crecimiento en el turismo receptivo va en una tendencia positiva en contraste con Suramérica. El país crece seis puntos porcentuales por encima de la región. Mientras esta última decrece 3,5%, Colombia sube 2,7%. Esta situación nos permite ser optimistas sobre el cumplimiento de la meta trazada por el Gobierno Nacional” (Sandoval, 2020)

Han pasado más de cuatro años desde que el sector turístico pasó de ser el gran desafío del Gobierno Nacional a convertirse en uno de los principales jalonadores de la economía en Colombia. Las cifras así lo demuestran: desde 2015 el valor agregado turístico nacional ha crecido 31%, el sector subió siete puestos en el índice de Competitividad en Viajes y Turismo del Foro Económico Mundial entre 2017 (puesto 62 / 136) y 2019 (55 / 140), y generó más de 1,9 millones de empleos en 2018 (3,7% más que en 2017) y 8,8% del total de empleos del país (Sandoval, 2020)

Optimismo que se sustenta en que durante el año 2019 la llegada de visitantes no residentes a Colombia llegó a 4.515.932, superando la meta prevista y reflejando un crecimiento del 2,7% con respecto a 2018. Además, en 2019 se presentó récord en ocupación hotelera que alcanzó el 57,8%, en ingresos nominales de las agencias de viajes con un crecimiento del 3,7%, en ingresos de los hoteles con un aumento del 10,6%, en conectividad internacional con 17 nuevas rutas y 39 nuevas frecuencias internacionales y en pasajeros movilizados nacional e internacionalmente que alcanzó los 41,2 millones de pasajeros (Sandoval, 2020)

Entre los mercados que más emiten viajeros hacia el país se destaca Estados Unidos, con una participación del 22% entre todos los países que visitan Colombia. También sobresalió el crecimiento de los visitantes provenientes de Perú y Francia, con aumentos del 19% y del 12%, respectivamente. Cabe resaltar que la conectividad aérea internacional aporta a estos resultados, en 2019 se anunciaron 17 nuevas rutas con conexión a Perú, España, México, Ecuador, Paraguay, Estados Unidos y Chile, entre otros países (Sandoval, 2020)

La tendencia de visitantes y turistas va en crecimiento cada año como se observa en la siguiente ilustración:



### Ilustración 3 Visitantes no residentes en Colombia 2014 a 2018

Fuente: (Comercio & Turismo, 2019)

En 2019 la cifra de visitantes continuó creciendo hasta llegar a más de 4.5 millones de visitantes a Colombia, lo que trae nuevos retos en materia de prestación de servicios que cumplan con las expectativas de los visitantes al llegar a Colombia. El Municipio de San Antero desarrolla programas y proyectos que le permitan ser referente en el departamento de Córdoba en la adecuada prestación de servicios turísticos, por esta razón desarrollo en 2016 un plan de ordenamiento de playas y en su eje fundamental esta asegurar la prestación de servicios con calidad a los turistas y visitantes.

#### 3.2.3. Prestación de servicios y productos turísticos

El plan de ordenamiento de playas de San Antero establece la mejora continua en los procesos y programas para la prestación de servicios turísticos y se proponen actuaciones dirigidas a dotar al espacio de playa de los servicios necesarios para asegurar:

- Las condiciones de descanso, alimentación y entretenimiento de los turistas.
- La información necesaria para el turista que permita el disfrute de las zonas de playa y el respeto a las limitaciones de uso.

- La formalidad y legalidad de los servicios ofrecidos
- La presencia de servicios e infraestructuras para visitantes y residentes sin que estos afecten a la integridad natural de las áreas de playa.
- La accesibilidad en medios de transporte públicos y privados.
- La promoción adecuada y acorde con los valores del área de playa y el nivel de calidad de los servicios ofrecidos. (Antero, 2016)

Estos son elementos esenciales para consolidar el destino turístico de playa blanca como destino seguro, que cada turista y visitante que llegue a esta zona pueda tener una percepción de seguridad plena.

#### **3.2.4. Percepción Seguridad**

De acuerdo con Luhmann (2006), la percepción de seguridad es socialmente construida, es decir, se complementa por el grado de confianza que mantiene unida a una sociedad. Por lo que se parte de la base conceptual que el riesgo es una categoría que puede ser percibida y aprehendida.

En este punto, la experiencia previa del destino y la accesibilidad de amigos para hacer frente a la situación adversa serán muy importantes. Mientras la curiosidad abre la conciencia a nuevas experiencias, el miedo lo cierra y lo pone en una situación evitativa (Korstanje, 2012).

Es importante analizar en este sentido lo que, Tarlow (2011) afirma y es que la seguridad turística depende de la eficiencia del sistema para mitigar los peligros del ambiente, diferenciando claramente conceptos tales como manejo del riesgo, de los desastres y de las crisis. La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre reservado al turismo y debe ser interpretada como un estado objetivo que permita percibir que nos trasladamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales

Luis Grünewald (2010).

#### **3.3.Marco Conceptual**

En el desarrollo de este trabajo se abordan varios conceptos que han de tenerse en cuenta para la identificación y clasificación de riesgos y el diagnóstico de seguridad. [nn1] Aunque sean

relativamente conocidos es importante mencionarlos para entenderlos desde el punto de vista turístico.

La amenaza se define como un factor externo, como la probabilidad de ocurrencia de un evento natural en un tiempo y lugar determinado (Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central., 2017). En efecto, Cardona et al. (2006), señalan que las amenazas obedecen a fenómenos naturales que representan peligros ´ potenciales y latentes, sin embargo también se consideran amenazas aquellas provocadas por el hombre, diferencias como amenazas naturales y amenazas socio naturales. Al concepto de amenaza se asocian otros conceptos como peligro, riesgo, vulnerabilidad, que en teoría hacen referencia a situaciones de daños o lesiones a las personas por un evento o la exposición; y quien está sometido en mayor proporción es considerado vulnerable. La comprensión de estos términos nos ayuda a determinar con mayor facilidad qué factores inciden en la seguridad de un sector. Cabe mencionar que seguridad es la condición natural que busca toda persona o ser vivo y donde pueda desarrollar múltiples actividades.

Por lo anterior es posible afirmar que el deber ser de toda actividad es garantizar la seguridad del ser humano, por lo tanto la industria turística debe estar orientada a favorecer dichas condiciones de manera que se cumpla con los requisitos que certifican la calidad del destino turístico.

### 3.4.Marco Legal

Seguidamente se muestra el marco legal de la Certificación de Calidad Turística de Playas.

**Tabla 1 Marco Legal**

NORMA	DESCRIPCIÓN
<b>Norma Técnica Sectorial De Turismo Sostenible Para Destinos De Playas (NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 001-1</b>	Esta norma creada 10 de julio de 2006 especifica los requisitos de sostenibilidad, ambiental, socio cultural y económica aplicables a los destinos turísticos aplicables, los municipios que cumplan con estos requisitos podrán obtener una certificación de calidad turística del sector.

<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Norma Técnica Sectorial De Turismo Sostenible Para Destinos De Playas (NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 001-2</b>	Norma creada el 30 de marzo de 2007 y actualizada el 02 de julio de 2015 establece los requisitos mínimos de sostenibilidad que tienen que cumplir los municipios para certificarse en calidad turística
<b>Resolución 1622 De 2005 Por La Cual Se Adopta El Manual De Señalización Turística Peatonal”</b>	El Ministro de Comercio, Industria y Turismo, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 812 de 2003 y el Decreto 210 de 2003.
<b>Resolución 0312 Del 13 De febrero 2019</b>	Por el cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
<b>Guía Técnica Colombiana GTC 045 DE 2012</b>	Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

La seguridad en un destino turístico es uno de los factores más importantes para que las personas decidan viajar a estos y es fundamental para el fortalecimiento de la competitividad turística en los territorios colombianos. También que se busque mecanismos de coordinación y de gestión que permitan articular medidas prácticas en el tema, para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de paz . (Grünwald, 2010)

El Gobierno Nacional, desde el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, pretende ser el principal promotor para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad que requiere el turismo.

Por tal motivo, es necesario proseguir con la articulación de las potencialidades y corregir los impactos de la situación de seguridad turística en Colombia, mediante la formulación del plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como herramienta fundamental y especializada

en la gestión del tema y los diferentes actores que vincula la actividad turística en los ámbitos público y privado, garantizando la seguridad física de los turistas o visitantes en las Playas del Municipio de San Antero, de esta mejorar la imagen y la calidad de los destinos turísticos.

Ministerio, i. c. (2010)

El municipio de San Antero viene avanzando en procesos que lo consoliden como un referente turístico en el Departamento de Córdoba y a nivel nacional, en el año 2016 se realizó el plan de ordenamiento de playas de acuerdo con el decreto 1766 de 2013 el cual crea los “comités locales de playas” conformado por la alcaldía, Dimar y viceministerio de turismo, y es el encargado de aprobar los planes de gestión y de ordenamientos de playas.

El municipio de San Antero tiene un plan de ordenamiento aprobado, pero éste, es solo uno de los requisitos de sostenibilidad que se establece en la norma técnica sectorial colombiana NTS TS-001 y la NTS TS-001-2 faltan requisitos para poder solicitar al Ministerio de Industria Comercio y Turismo la certificación en calidad turística de playa blanca en el Municipio de San Antero. (Antero, 2016)

Se busca la obtención de los requisitos mínimos para la certificación en calidad turística que establece la NTS TS-001-2, en el componente de sostenibilidad, se prioriza la seguridad que establece los lineamientos que se deben tener para lograr un destino seguro para los turistas, comunidades residentes, prestadores de servicios turísticos y visitantes.

Se hace necesario que la seguridad en las zonas turísticas de San Antero sea objeto de estudio para prevenir accidentes a los turistas y a los prestadores de servicio, para mejorar la competitividad del sector y al mismo tiempo obedecer las instrucciones dadas por la Organización Mundial De Turismo (OMT), en la que se asegura que seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como; la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Al igual contar con un plan de seguridad turística que conduzca a la aplicación de estrategias y programas concretos en los planos local, regional y nacional, definiendo los principios, finalidades y objetivos de la seguridad de los turistas y las responsabilidades de los organismos nacionales en la ejecución de este e igualmente viabilizar los acuerdos sobre la asignación de recursos para el

cumplimiento de sus objetivos, como lo manda el Ministerio de industria, comercio y turismo en su plan estratégico (Ministerio, 2010)

Este trabajo de aplicación y profundización en SST planteó la construcción de un plan de seguridad turística de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS-001-2 en su apartado de seguridad se realiza el plan de seguridad de manera participativa escuchando las recomendaciones de las autoridades locales y la comunidad que vive en las zonas de playa blanca en el Municipio de San Antero.

Antes de desarrollar el documento se realizó una caracterización mediante encuestas a todas las personas y establecimientos que prestan servicios turísticos en la zona de playa blanca en el municipio de San Antero, con el fin de identificarlos y crear programas y estrategias específicos dentro del plan de seguridad.

**Ver Anexo:** Encuesta Descriptiva De Prestadores Deservicios Turísticos Del Municipio De San Antero.

Al igual se aplicó una matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y controles de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana 45 de 2012 (Invima, 2015) que muestre los peligros y riesgos a los que están expuestos los turistas y prestadores de servicios turísticos en la zona de playa blanca del municipio de San Antero, esto como insumo para crear los planes y estrategias dentro del plan de seguridad turística que disminuya los riesgos identificados y garantice la pertinencia de cada propuesta.

Con la elaboración de este plan de seguridad Turística el Municipio está avanzando en la consolidación de un destino turístico seguro y en el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales colombianas NTS TS001 y NTS TS001-2 para obtener la certificación en calidad turística del destino de playa blanca en el Municipio de San Antero.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo general**

Diseñar un plan de seguridad turística siguiendo los lineamientos en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS - TS 001 y NTS - TS 001-2 que mejore la calidad turística y que identifique los factores de riesgos para la protección de turistas y prestadores de servicios turísticos en el municipio de San Antero – Córdoba.

### **5.2. Objetivos específicos**

- Diseñar un modelo de señalización turística de acuerdo con lo dispuesto en la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas NTS - TS 001-2, para que los turistas, prestadores de servicios turísticos, comunidad, y visitantes conozcan los factores riesgos y restricciones de las zonas de playa del municipio de San Antero.
- Conocer cuáles son los prestadores de servicios turísticos de playa blanca, por medio de una encuesta aplicada, que permita tener información veraz y actualizada de hoteles, restaurantes, vendedores ambulantes y establecimientos donde se prestan servicios turísticos, para la creación de programas y estrategias eficientes del plan de seguridad turística del Municipio de San Antero.
- Diseñar una herramienta tecnológica que brinde información de seguridad, restricciones, ubicación, señalización, prestadores de servicios turísticos, horarios de atención, primeros auxilios, a los turistas y prestadores de servicios turísticos en la zona de playa blanca y que permita la coordinación interinstitucional con el fin de tomar medidas para la protección, y seguridad integral de los que visiten esta zona del Municipio de San Antero
- Desarrollar estrategias y protocolos de bioseguridad en la zona de playa blanca, para los prestadores de servicios turísticos y turistas en tiempo de la emergencia de Covid 19, que eviten



nuevos contagios y transmisiones de enfermedades epidemiológicas en las zonas de playa del Municipio de San Antero.

## **6. METODOLOGÍA Y TRABAJO DE CAMPO**

### **6.1. Área de Trabajo**

El trabajo de aplicación y profundización se realizó en el municipio de San Antero en el sector conocido como Playa Blanca. El municipio de San Antero solo dos playas que cuentan con una zonificación Expedida por la Dimar para realizar turismo de sol y playa que son playa punta bolívar ubicada en la vereda el porvenir y playa blanca ubicada en la cabecera municipal, por encontrarse en la zona urbana, playa blanca es mucho más concurrida por los turistas, esta zona de playa es donde se concentra el mayor número de prestadores de servicios turísticos y donde se presentan los mayores riesgos por la gran afluencia de personas en temporadas altas. (Dimar, 2018)



**Ilustración 4. Playa blanca – Municipio De San Antero**  
**(Barroso, 2020)**

### **6.2. Población**

Junto Este Plan de seguridad turística beneficia a los prestadores de servicios turísticos estacionarios (Establecimiento turísticos, hoteles, restaurantes, kioscos, bares) y prestadores de servicios ambulantes (peinadoras, trenceras, cocteleros, lancheros, dulceros, mangueros, artesanos) aproximadamente 150 personas que prestan estos servicios turísticos diariamente en playa blanca Municipio de San Antero, los prestadores de servicios turísticos de playa blanca están organizados por asociaciones (mangueros, cocteleros, hoteleros, etc), estas asociaciones están identificadas previamente de un listado con sus miembros en la oficina de turismo, se llamaron a los representantes y se les informa que se les va a realizar una ficha de caracterización para todos los prestadores de servicios turísticos y estos a su vez informan a sus miembros y cada uno de ellos durante una semana llegaron a la oficina de turismo para que se les hiciera la encuesta de caracterización. Estas personas serán beneficiadas con la creando medidas y protocolos para que puedan desarrollar sus actividades de forma segura y consiente de los riesgos a los cuales se enfrentan en sus trabajos.

También beneficiaran los visitantes y turistas que lleguen a conocer este destino turístico, encontraran de forma fácil y sencilla en una plataforma tecnológica las recomendaciones, restricciones, señales, prestadores de servicios autorizados y protocolos para que realicen sus actividades de forma segura en las zonas de playa blanca.

### **6.3. Etapas Por Desarrollar**

El desarrollo del siguiente trabajo de aplicación y profundización se realizó en 4 etapas continuas como se relaciona a continuación:

- **Diagnóstico de seguridad turística en la zona de playa blanca:** Se realizó un diagnostico descriptivo de acuerdo con lo establecido en la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas (NTST001-2) en el numeral (3.8.2 Plan de seguridad turística). Los requisitos mínimos en seguridad que debe cumplir el destino turístico para obtener la certificación de calidad turística.
- **Caracterización de los prestadores de servicios turísticos de la zona de playa blanca y se sistematizaron los resultados:** Era necesario saber cuáles eran las personas, los locales, los

restaurantes, los hoteles, establecimientos donde se prestan servicios turísticos en playa blanca, esta información permitirá crear programas y estrategias más efectivas en el plan de seguridad turístico y ejercer mayor control por parte de las entidades competentes.

- **Plan de seguridad turístico específico para el municipio de San Antero:** Se realizó un modelo de plan de seguridad turística donde participaron los asesores de turismo de la alcaldía de San Antero, representantes de hoteleros, policía de turismo y prestadores de servicios ambulantes, aportando ideas para la implementación de este plan, se verificaron los requisitos que se encontraron en el diagnóstico inicial y se redactaron los requisitos y recomendaciones que se deben tener en cuenta para cumplir con la norma técnica sectorial 001-2 en su ítem de seguridad.
- **Creación de una plataforma tecnológica para el plan de seguridad del municipio de San Antero:** La función de esta plataforma es asegurar que todas las personas tengan acceso a la información necesaria para desarrollar sus actividades de forma segura en playa blanca, puedan tener de manera digital las restricciones, las señales, los establecimientos turísticos, los prestadores de servicios autorizados, y protocolos para casos de emergencias en las zonas de playa.

El diseño de investigación abarca las siguientes herramientas metodológicas las cuales contribuyeron a la obtención de datos primarios y secundarios con el fin de fortalecer el trabajo de investigación.

#### **6.4. Tipo de investigación**

El enfoque del presente trabajo se basó en dos tipos de investigaciones, la primera denominada exploratoria, según Hernández (2010), este estudio se realiza porque el objetivo consiste en examinar el tema del turismo en San Antero el cual es un tema poco estudiado y documentado, El Municipio de San Antero no cuenta con indicadores ni información documentada de cuantos son los prestadores de servicios turísticos en playa blanca, tampoco se tiene documentado los riesgos presentes en las zonas de playas, por lo cual se decide hacer una investigación exploratoria

para tener información de la situación actual de playa blanca, y con esta información tener una línea base para la creación del plan de seguridad turística para el municipio.

También se estableció un estudio descriptivo, por medio del diseño y aplicación de una encuesta para saber las características de los prestadores de servicios turísticos que trabajan en la zona de playa blanca, con el fin de identificarlos y conocer sus características, que permitan crear estrategias y protocolos más eficientes en la elaboración del plan de seguridad turística Hernández (2010),

### **6.5. Enfoque de la investigación**

El desarrollo del trabajo de aplicación y profundización requiere de un enfoque cualitativo, que permita identificar y analizar los datos de los prestadores de servicios turísticos de la zona de playa blanca y sus características como lo indica Hernández (2014), ta

### **6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas primarias que se utilizaron en este trabajo fueron entrevistas en primer lugar con el asesor de turismo del municipio de San Antero Carlos Mario castillo el cual realizó una descripción a nivel general de las condiciones de seguridad turística que presentaba playa blanca, facilitó una lista de las asociaciones están identificadas que trabajan en el sector de playa blanca y según la información reportadas por estas había un promedio de 150 trabajadores que trabajaban en este sector, se realizaron llamadas a los representantes y se les informo que se les va a realizar una ficha de caracterización para todos los prestadores de servicios turísticos y estos a su vez informan a sus miembros y cada uno de ellos durante una semana llegaron a la oficina de turismo para que se les hiciera la encuesta de caracterización, se les explico a las personas esta encuesta de caracterización iba a permitir tener información actualizada para tomar las decisiones y la creación de estrategias específicas para los prestadores de servicios turísticos dentro del plan de seguridad turística que se iba a diseñar.

El diseño de la encuesta se siguieron las sugerencias hechas por el asesor de turismo y las recomendaciones que la gobernación de córdoba había dado para que se identificaran los prestadores de servicios turísticos en los municipios de córdoba dentro de la pandemia de Covid

19, se diseñó una encuesta que también le sirviera a la oficina de turismo del municipio como línea base para la creación de programas y estrategias de atención a prestadores de servicios turísticos del municipio de San Antero



**Ilustración 5** Reunión realizada con el asesor de turismo del municipio de San Antero

## **6.7. Análisis de la información**

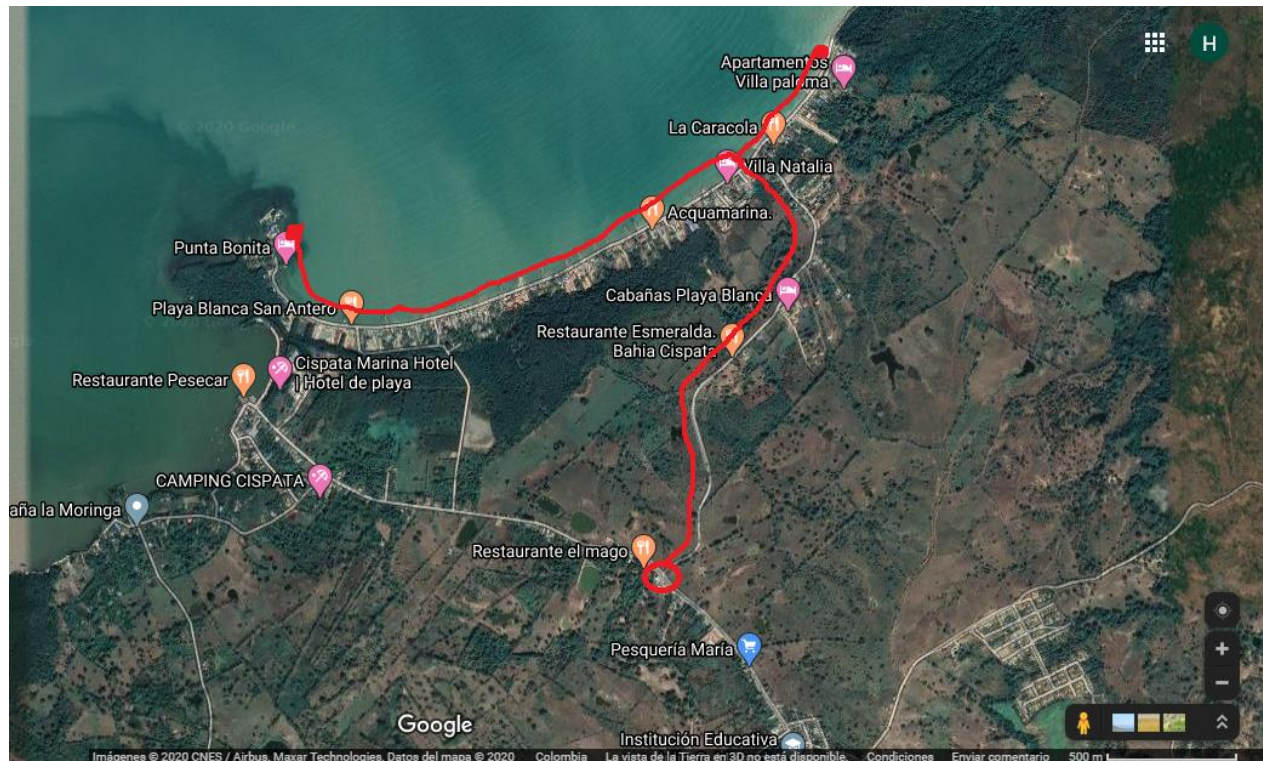
### **6.7.1. Diagnóstico de seguridad turística en la zona de playa blanca**

Para realizar el diagnóstico de seguridad turística en la zona de playa blanca se revisó el cumplimiento de los ítems que se muestran a continuación en la lista de chequeo, que fueron sacados de la norma técnica sectorial NTS 001-2. Esto se realizó por medio de una inspección visual que tuvo el acompañamiento del asesor de turismo de la alcaldía de San Antero, el representante de proplaya Hernán David Tamayo (asociación que agrupa el gremio de prestadores de servicios turísticos de playa blanca) y representantes de agencias de turismo Keila Rodríguez, y el experto en turismo designado para el municipio de San Antero por la policía nacional de turismo Octavio Ortiz.

El recorrido se inició saliendo de la alcaldía municipal hasta llegar a un punto conocido como la “y” desde ese lugar se empieza a realizar el recorrido teniendo en cuenta la lista de chequeo que pide la NTS 001-2 en su ítem de seguridad “requisitos mínimos que tiene que tener un plan de



seguridad turística en Colombia” (Norma Técnica Colombiana 001-2, 2015). Hizo el recorrido por toda la zona de playa blanca del sector de playa blanca conocido como la viuda hasta llegar a el sector de punta bonita




**Ilustración 6** Recorrido para verificación de requisitos mínimos

#### **Anexo 1 Acta Diagnostico de seguridad turística del municipio de San Antero**

**Tabla 2** Lista de chequeo diagnóstico -Plan de seguridad turística Ver Anexo.


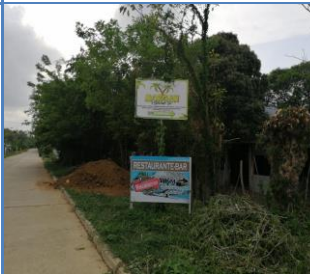

## PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA

**En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2**

REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
Señalización de la playa: La playa turística se debe señalar, de manera tal que se informe al usuario sobre las instalaciones ubicadas en la playa turística;		x	Se observa que están ubicadas vallas a las entradas de las playas, pero no están en formatos unificados como lo indica la NTS 001 -2	
El horario de funcionamiento de la playa (horas de apertura y cierre de playas)		x	Se verifica que no existe horario de apertura y cierre de playas	El señor Hernan Tamayo representante de proplaya manifiesta que solo se están cumpliendo los horarios para realizar los recorridos turísticos hacia los manglares que son hasta las 4 de la tarde, pero la apertura y cierre de playas no se ha implementado

## PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA



**En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2**


REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
Las restricciones existentes; (vallas con señales informativas)		x	No se observa vallas con señales con restricciones	
Los servicios prestados; (hoteles, restaurantes)		x	No se encuentran vallas que indiquen los servicios que se prestan	
Las actividades permitidas y prohibidas para los usuarios, en el área de las playas; (no hay vallas informativas)		x	No se observa información de las actividades permitidas en playas	
Áreas de riesgo, rutas de evacuación y puntos de encuentro;		x	No se muestran rutas de evacuación ni puntos de encuentros en caso de emergencias	El asesor de turismo asegura que se han establecidos los puntos de encuentro y solo se tiene una ruta de evacuación que es la carretera principal



## PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA

**En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2**


REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
Ubicación de la estación de servicios de emergencia más cercana,		x	No hay una señal donde se muestre el punto de emergencia más cercano	El asesor de turismo manifiesta que habían unas vallas informativas pero que se deterioraron y se retiraron de las zonas de playas, que actualmente se está realizando un estudio previo para colocarlas nuevamente
Prevención de actos delictivos. (vallas con números de teléfonos)		x	La única valla de la policía está rota no se pueden identificar los números de teléfono	
La señalización utilizada en la playa debe tener un diseño y formato unificado y contener la información como mínimo en español y en inglés		x	Ninguna de la señalización ubicada en la zona de playa blanca se encuentra en dos idiomas	
<b>SERVICIOS DE SALVAMENTO</b>				

PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA				
En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2				
REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
En la playa turística se debe tener un mecanismo destinado a la observación de los bañistas				
La presencia de personal capacitado, en salvamento acuático y primeros auxilios;		x	Se encuentra un punto de atención en salud en la zona de playa, pero no cuenta con personal contratado para salvamento acuático solo una enfermera para primeros auxilios	
El equipo necesario para el personal de salvamento, que debe incluir como mínimo: banderas rojas para señalar cada punto de vigilancia, binoculares, silbatos y salvavidas		x	El punto de atención en salud no cuenta con banderas, binoculares, silbatos ni salvavidas	El asesor de turismo manifiesta que no se cuenta con equipos de salvamentos, actualmente las playas están cerradas por la pandemia del covid 19, se realizara lo necesario para que cuando se reabran las playas se cuente con este equipo de salvamento
Los recursos indispensables para llevar a cabo los	x		El asesor de turismo manifiesta que si hay	El asesor en turismo manifiesta que se

PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA				
En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2				
REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
procedimientos especializados para la atención de este tipo de emergencias			recursos para procesos especializados para la atención de este tipo de emergencia	tendrían que realizar los estudios previos para analizar cuáles son los gastos de estos procedimientos
Los elementos y procedimientos necesarios para la coordinación con las entidades de socorro de la zona	x		la ESE CAMU Iris López Duran, Policía de Turismo, Policía de Infancia y adolescencia y Alcaldía de San Antero atienden los casos de emergencias en la zona de playa blanca	la plataforma tecnológica puede ser una herramienta fundamental para que estos procedimientos sean más rápidos y eficaces
El equipo de comunicación para emergencias, fácil de utilizar por cualquier persona y ubicado en un área de fácil acceso		x	El punto de atención en salud no está dotado con un equipo de comunicación para casos de emergencia	el asesor de turismo manifiesta que como no están las personas delegadas para este fin. no se han solicitado equipos de comunicación
En la playa turística se deben implementar y mantener los procedimientos generales y específicos basados en el análisis de amenazas, vulnerabilidad, y riesgos del destino turístico, a fin de implementar acciones que permiten gestionar adecuadamente los riesgos. Este plan debe considerar los siguientes aspectos				

PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA				
En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2				
REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
	Si	No		
Programas de prevención, mitigación y gestión de accidentes y emergencias	x		Esta zona de playas cuenta con un plan de gestión del riesgo el cual dispone programas y estrategias para atención de emergencias y desastre	El representante de proplaya manifiesta que si está el plan de gestión del riesgo pero que no se ha socializado de forma adecuada con los prestadores de servicios turísticos
Procedimientos preventivos y de actuación para cada una de las amenazas identificadas (planes de contingencia);		x	Existen procedimientos preventivos de actuación para las amenazas por parte de la policía de turismo	El representante de policía de turismo manifiesta manifiesta que la policía de turismo tiene varias campañas para la prevención
Responsables para la coordinación de los procedimientos o manejo de accidentes o emergencias, o ambos;		x	No existe una persona responsable para el manejo de emergencias que sucedan	el representante de proplaya Hernán Tamoyo manifiesta que no se ha designado a las personas responsables

PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA				
En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2				
REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
Seguridad náutica;	x		La Dirección General Marítima (Dimar) hace presencia constante con personas preparadas para la seguridad náutica de playa blanca	la delegada de agencias de turismo manifiesta que la Dimar hace control estricto en las zonas de embarcaciones de turistas en playa blanca
Recursos necesarios para desarrollar procedimientos de actuación;	x		EL asesor en turismo manifiesta que si hay recursos disponibles para procedimientos de actuación	El municipio destino recursos por mas de 24 mil millones de pesos para el sector turismo durante la vigencia de los próximos 4 años 2020-2024
Entrenamiento para los encargados de la prevención y manejo de emergencias del destino turístico;		x	No hay personas designadas para la prevención y manejo de emergencia	El delegado de proplaya manifiesta que no hay personas delegadas para estas funciones
Divulgación del plan de emergencias y contingencias,		x	Los actores locales manifiestan no saber un	

PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA				
En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2				
REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
con los actores locales y el público			plan de emergencias y contingencias	
Simulaciones y simulacros frente a los incidentes más comunes o que puedan generar mayores consecuencias		x	No se han realizados simulacros de accidentes en la zona de playa blanca	
OTROS REQUERIMIENTOS ACCESIBILIDAD E INFRAESTRUCTURA				
	Si	No	-	
El destino turístico debe contar con vías de acceso en buen estado	x		Las vías de acceso a playa blanca están en buen estado pavimentadas	
La playa debe estar amoblada con elementos de bajo impacto visual y ambiental e infraestructura sanitaria, de acuerdo con sus usos y capacidad de carga		x	Playa blanca no cuenta con el amueblamiento necesario para su funcionamiento falta infraestructura sanitaria	La delegada de las agencias de turismo manifestó que playa blanca no tiene baños públicos en toda la playa y son necesarios para la atención de los turistas

PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA				
En la playa turística se debe diseñar e implementar un plan de seguridad turística, que considere como mínimo los siguientes aspectos: Norma técnica sectorial NTS 001-2				
REQUISITO	¿Cumple?		OBSERVACIONES	EVIDENCIA
	Si	No		
Buenas prácticas de manufactura de alimentos		x	No se están llevando a cabo los protocolos de bioseguridad	El delegado de proplaya manifiesta que se han presentados muchos casos de personas intoxicadas en playa blanca, porque cuenta con un centro de cocinas y restaurantes que agrupa a más de 14 establecimientos es necesario capacitar a las personas en buenas prácticas de manufactura y en protocolos de bioseguridad por la emergencia de covid 19

**Fuente: NTS-TS 001-2**

### 6.7.2 Matriz de riesgo

Con el acompañamiento de los asesores de turismo del Municipio de San Antero, se realizó la identificación de riesgos y peligros en la zona de playa Blanca de acuerdo con Guía Técnica Colombiana (GTC – 45 de 2012): para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos, la identificación de estos riesgos es fundamental para adoptar medidas y programas dentro del plan seguridad.

Se realiza entrevista a personal de turismo en el Municipio de San Antero, con asesoría de la tutora del trabajo por medio telefónico, de esta manera se trató de abarcar la situación actual del turismo en el municipio, condiciones de los trabajadores turísticos, turistas y visitantes de playa blanca.



**Tabla 3 Matriz de riesgo 045 de playa blanca**

DESCRIPCIÓN PELIGRO	CLASIFICACIÓN	EFEECTO POSIBLE EN LA SALUD	NIVEL PROBABILIDAD	CONTROLES
Altas temperaturas a las que están expuestos los turistas y prestadores de servicios cuando realizan actividades en las zonas de playa blanca	FÍSICO	Quemadura por sol	ALTO	Establecer kioscos y carpas ubicadas en las zonas de playa blanca para que las personas puedan tener sombra e hidratarse implementar programa de sensibilización a los turistas y personal que trabaja en la zona sobre comportamientos seguros y donde se les instruya en: Acciones de hidratación Uso de anti solares Reducción de la exposición en horas centrales del día donde la radiación UV es más alta. Prendas de vestir apropiadas
Contagios por virus Covid 19	BIOLÓGICO	Contagios por virus Covid 19	ALTO	Establecer un control para el ingreso a zonas de playa blanca que permita identificar posibles casos positivos. establecer medidas de bioseguridad para las personas que ingresen a las zonas de playa blanca
Basuras arrojadas a la playa	ORDEN Y ASEO	Proliferación de plagas y enfermedades gastrointestinales, respiratorias y micóticas	MEDIO	Programar limpiezas diarias de playas. Establecer campañas de que sensibilicen a los turistas prestadores de servicios turísticos y comunidad residente, sobre educación ambiental , la gestión de residuos y su clasificación
Ahogamiento al momento de bañarse en las playas	FÍSICO	Falta de oxígeno como consecuencia del ahogamiento	ALTO	Establecer medidas de supervisión con salvavidas y equipos de salvamentos de manera constante en las playas. Que se establezcan os protocolos de rescate y alarmas perimetrales o de inmersión para casos de emergencias

Se pudo verificar que las personas están expuestas a factores de riesgos que son inherentes a las actividades que las personas normalmente realizan cuando van a disfrutar de un baño de mar, como lo son los riesgos de ahogamientos, los riesgos de quemaduras por la exposición a altas temperaturas debido al sol, contagio Covid 19 entre otros, la identificación de estos riesgos es importante para promover programas de vigilancia constantes y dar recomendaciones de dotación de kits de salvamentos y primeros auxilios dentro del plan de seguridad turística.

La matriz de riesgos será utilizada en los comités de seguridad turística y los comités locales de playas para hacer seguimiento a los riesgos y proponer medidas para minimizarlos.

Ver: Anexo Digital a MATRIZ GTC 045 PLAYA BLANCA.xls

## **7. ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**


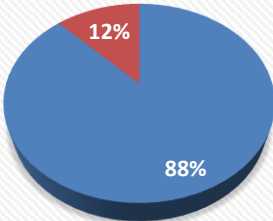
Se diseñó y se aplicó una ficha de caracterización a 149 prestadores servicios turísticos de la zona de playa blanca, los cuales se identificaron, teniendo en cuenta las condiciones de las personas que prestan servicios turísticos, permitiendo ser más eficientes los programas y estrategias para estas personas dentro del plan de seguridad turística.

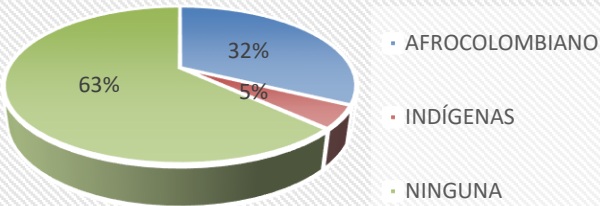
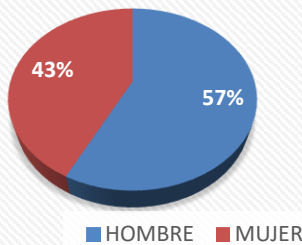
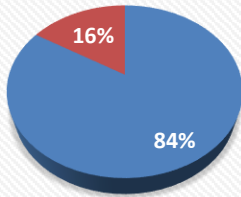
Ver: Anexo Digital b ENCUESTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.xlsx.

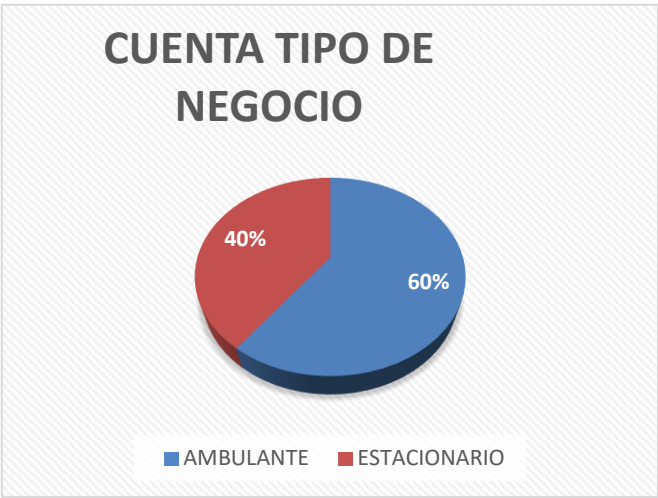
Ver: Anexo Físico a ENCUESTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

### **7.1 Análisis de la información recolectada**

#### **Tabla 4 Respuesta a la Encuesta de caracterización**

Caracterización	Aspectos para tener en cuenta						
<p data-bbox="293 331 667 468"><b>CURSO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>77%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	77%	NO	23%	<p>Es importante que todos los prestadores de servicios que ofrecen productos de consumo estén capacitados e manipulación de alimentos, se tendrán que verificar y hacer control sobre estos, para cumplir lo establecido en el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, que establece que los alimentos que se fabriquen, envasen o importen para su comercialización en el territorio nacional, requerirán de notificación sanitaria, permiso sanitario o registro sanitario, según el riesgo de estos productos en salud pública</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	77%						
NO	23%						
<p data-bbox="302 1062 748 1104"><b>SABE LEER Y ESCRIBIR?</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	88%	NO	12%	<p>Es importante crear programas y estrategias para este porcentaje de personas que no sabe leer ni escribir, cobra mucha importancia utilizar señales e ilustraciones para dar a entender las medidas y los protocolos de servicios turísticos dentro del plan de seguridad turística</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	88%						
NO	12%						

Caracterización	Aspectos para tener en cuenta								
<p><b>DISTRIBUCION ETNICA</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Etnia</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AFROCOLOMBIANO</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>INDÍGENAS</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>NINGUNA</td> <td>63%</td> </tr> </tbody> </table>	Etnia	Porcentaje	AFROCOLOMBIANO	32%	INDÍGENAS	5%	NINGUNA	63%	<p>Todas las acciones que se tomen tendrán que ser objeto de consulta previa con las comunidades afrocolombianas o indígenas que manifiesten estar en la zona de influencia del plan de seguridad turística, de acuerdo a lo establecido en el convenio 169 de la Organización Mundial del trabajo (OIT) derecho a la consulta previa.</p>
Etnia	Porcentaje								
AFROCOLOMBIANO	32%								
INDÍGENAS	5%								
NINGUNA	63%								
<p><b>DISTRIBUCION DE GENERO</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Genero</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HOMBRE</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>MUJER</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>	Genero	Porcentaje	HOMBRE	57%	MUJER	43%	<p>Es importante que los programas y protocolos establecidos en el plan de seguridad turística incluyan a las dos partes iguales (hombres y mujeres) para la consecución de objetivos , que no se haga exclusión por género, y todas las estrategias estén encaminadas a atender un número igual de mujeres q de hombres con las mismas oportunidades para ambos</p>		
Genero	Porcentaje								
HOMBRE	57%								
MUJER	43%								
<p><b>CURSO DE SERVICIO AL CLIENTE</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	84%	NO	16%	<p>Es fundamental que toda población que presta servicios turísticos esté capacitada en servicios a los clientes para asegurar la calidad de los servicios que se prestan en las zonas de playas, se tendrá que diseñar estrategias que motiven a los prestadores de servicios prestar servicios con calidad a los turistas y visitantes.</p>		
Respuesta	Porcentaje								
SI	84%								
NO	16%								

Caracterización	Aspectos para tener en cuenta						
<p><b>CUENTA TIPO DE NEGOCIO</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Negocio</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AMBULANTE</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>ESTACIONARIO</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Negocio	Porcentaje	AMBULANTE	60%	ESTACIONARIO	40%	<p>Los negocios estacionarios son los hoteles, restaurantes, kioscos, bares, y establecimientos donde se ofrecen productos y servicios turísticos.</p> <p>Los negocios ambulantes son los que ejercen las personas desplazándose por toda la zona de playa ofreciendo sus servicios turísticos, entre los que se encuentran los masajistas, las peinadoras, los cocteleros, los mangueros, los dulceros, los artesanos, estas personas sobreviven junto con sus familias con las ventas que realizan diariamente.</p>
Tipo de Negocio	Porcentaje						
AMBULANTE	60%						
ESTACIONARIO	40%						

## 8 DISEÑO UN PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICO ESPECÍFICO PARA EL MUNICIPIO DE SAN ANTERO

Para la elaboración del siguiente plan de seguridad turística se siguieron los lineamientos de la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas (NTST001-2) los requisitos mínimos que exigen en “seguridad” y los requisitos que se deben tener para un plan de seguridad turística

### 8.1.1 Señalización de playa blanca

Las señales turísticas sirvan para advertir o informar la existencia de algún peligro o riesgo, las conductas que se tienen seguir para evitarlos, la localización de los puntos de interés, las restricciones existente, por esta razón creemos que realizar una buena señalización es fundamental para cualquier destino para prestar un servicio de mayor calidad a los turistas y visitantes. (Pascual, 1997).



El destino turístico de playa debe señalizarse de manera tal que se informe a los turistas y visitantes que lleguen a realizar actividades turísticas sobre las instalaciones ubicadas en los lugares visitados, las restricciones, los servicios que se prestan, las actividades prohibidas y las permitidas que los usuarios pueden practicar en el área de las playas, las áreas con potenciales riesgos y las ubicación de los puntos de emergencia más cercana.

(Norma Técnica Colombiana 001-2, 2015)

Lo que se busca con señalizar es garantizar la seguridad de los turistas y prestadores de servicios turísticos de la zona de playa blanca, se recomiendan unas señalizaciones de acuerdo con lo que se establece en la NTS-TS 001-2 y se toman como referencias las que se recomiendan internacionalmente en bandera azul para certificación de playas.

Las señales estarán colocadas antes del ingreso a zonas de playa blanca y en la plataforma digital, se informa a los turistas las recomendaciones a tener en cuenta al momento de llegar a la zona de playa blanca en el Municipio de San Antero.




**Tabla 5 Señales y recomendaciones específicas para playa blanca**

SEÑALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
	<p>En caso de presentar alguna emergencia de salud E.S.E CAMU IRIS LÓPEZ DURÀN Dirección: Troncal Vía Coveñas, Córdoba   Calle 7 No. 28-41 E-mail: esecamuirislopezduran@gmail.com Urgencias: (57) 4-8110311</p>
	<p>Identifica donde queda ubicado el puesto del Salvavidas; estos son los que monitorean y supervisan las actividades acuáticas, asegurándose que cumplan las medidas de seguridad preestablecidas, con fines de evitar lesiones y accidentes. Los Salvavidas te pueden responder ante cualquier emergencia de manera oportuna y eficiente.</p>

SEÑALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
 <p>ACCESO DISCAPACITADOS</p>	<p>Toda persona tiene derecho a utilizar y visitar el destino turístico de playa blanca sin importar las capacidades físicas o cognitivas de cada persona.</p>
 <p>CRUZ ROJA</p>	<p>En playa blanca San Antero se encuentra ubicado un punto de Cruz Roja identifícalo para cualquier caso de emergencia Ambulancia: 3183041119</p>
 <p>LAVARSE LAS MANOS</p>	<p>Lavarse las manos es una de las mejores formas de protegerse y de proteger a su familia para que no se enfermen, puede mantenerlo sano y prevenir la propagación de infecciones respiratorias y diarreicas de una persona a otra</p>
 <p>BAÑOS</p>	<p>Utiliza de manera adecuada los baños siempre procurando el ahorro del agua. Lava tus las manos después de hacer uso de los baños</p>
 <p>RESTAURANTE</p>	<p>Verifica que los operadores estén utilizando los elementos protección personal al momento de la preparación de alimentos y al momento de atenderte en el destino turístico</p>

SEÑALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
	<p>Tus mascotas son bienvenidas a este destino turístico, pero cumple con las medidas de protección para ellos y recoge sus heces.</p>
	<p>En el destino turístico de playa blanca hay un solo parqueadero público, sino te vas a alojar en un hotel, deja tú vehículo en el parqueadero antes de entrar a las playas</p>
	<p>Verifica que las personas que te ofrecen los servicios de recorridos en lanchas estén autorizadas y cumplan con los protocolos de seguridad establecidos para el ejercicio de este servicio</p>
	<p>No está permitido que parquees tu vehículo en ninguna zona de playa de este destino turístico</p>
	<p>El reciclaje es un gesto muy útil y sencillo que el medio ambiente agradece de varias formas. Los destinos turísticos son los más afectados por las basuras tiradas en las playas. Por tal razón te pedimos que todo lo que traes lo regreses a tu casa y lo recicles</p>



SEÑALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN
	<p>En ningún caso está permitido el uso de fogatas en las zonas de playa del destino turístico</p>
	<p>Verifica que se estén en el hotel donde te vayas a alojar cumplan los protocolos de bioseguridad y el distanciamiento entre huéspedes</p>
	<p>La seguridad en el agua es importante a cualquier edad, pero especialmente si usted tiene niños pequeños, Es importante que seas consciente que apenas ingresas al mar estas en un alto riesgo de ahogamiento siempre tienes que estar atento al cambio de oleaje y a la profundidad que estés. En ningún caso ingresas al mar en estado de alicoramiento, si vas con niños nunca dejes que se bañen sin supervisión</p>

Desde la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas NTST001-2 se propone que las señales con las restricciones y recomendaciones junto con los horarios de apertura y cierre de playas se coloque en un cuadro donde se integren todos estos componentes, en este trabajo se realiza un ejemplo de señalizaciones para playa blanca integrando lo que plantea la norma y también siguiendo la guía de señalizaciones para certificar señalizaciones en bandera azul

Este formato de señalización se podrá utilizar para cada una de las playas del municipio de San Antero




Ilustración 7. Señalización de playa blanca

### 8.2.2 Servicios de salvamento

Se tendrá en cuenta las recomendaciones establecidas en la (NTS 001-2) para realizar los requerimientos en servicios de salvamento.

**Tabla 6 Recomendaciones para el servicio de salvamento**

NTS (001-2)	RECOMENDACIONES
El destino turístico debe contar con la presencia de salvavidas capacitados con equipo indispensable de salvamento en playa con alto conocimiento de primeros auxilios en el área de las playas.	Si bien el destino de playa blanca cuenta con un auxiliar de enfermería para primeros auxilios, se hace necesario que se contrate personal capacitado en rescate acuático que esté dispuesto permanentemente para casos de emergencias
Con un equipo necesario para el personal de salvamento, que debe incluir como mínimo: banderas rojas para señalar	Se debe dotar al personal de salvamento con implementos para primeros auxilios (binoculares, silbatos salvavidas y además un módulo para salvavidas

NTS (001-2)	RECOMENDACIONES
cada punto de vigilancia, binoculares, silbato y salvavidas	
Los recursos indispensables para llevar a cabo los procedimientos especializados para la atención de este tipo de emergencias	Desarrollar protocolos que den respuesta en menos tiempo en caso de emergencias
Los elementos y procedimientos necesarios para la coordinación con las entidades de socorro de la zona	Se establezca un componente de mejora continua en los comités de playas locales que aseguren respuestas más eficientes en caso de emergencias
El equipo de comunicación para emergencias, fácil de utilizar por cualquier persona y ubicado en un área de fácil acceso	Se dote al punto de salud y primeros auxilios con un celular, un computador y conexión a internet, para cualquier caso de emergencia.

### 8.2.3 Gestión de amenazas, vulnerabilidades y riesgos

La norma técnica sectorial establece que en las playas turísticas se deben implementar y mantener los procedimientos específicos y generales teniendo en cuenta el análisis de amenazas, riesgos y peligros identificados en el destino, que permiten gestionar adecuadamente los riesgos.

El plan debe considerar los siguientes aspectos (Norma Técnica Colombiana 001-2, 2015)

#### Tabla 7 Recomendaciones para amenazas, vulnerabilidades y riesgos

NTS (001-2)	RECOMENDACIONES
Programas de prevención, mitigación y gestión de accidentes y emergencias	Se propone que se lleve al comité local de playas y al comité de seguridad local, la matriz de identificación de riesgos (GTC 45/2012) que dejó esta investigación para que se establezcan los programas para minimizar los riesgos encontrados y prevenir accidentes en playa blanca.
Procedimientos preventivos y de actuación para cada una de las amenazas identificadas (planes de contingencia);	Se propone un espacio para seguimiento en los comités locales de playa y de seguridad para la evaluación para creación de procedimientos y seguimiento a los establecidos.
Responsables para la coordinación de los procedimientos o manejo de accidentes o emergencias, o ambos;	Los responsables de la coordinación de los programas preventivos se deben escoger en los comités locales de playas y de seguridad. Personal capacitado, idóneo, con conocimientos y/o habilidades necesarios para el desempeño de esta labor, es decir que posean estudios o cursos, los cuales se hallan formado para responder de forma oportuna a las funciones establecidas en estos programas preventivos.
Seguridad náutica;	<p>Coordinar con la policía de turismo, Dimar una estrategia para el incremento de la vigilancia y el cumplimiento de la reglamentación marítima en las playas turísticas.</p> <p>Incorporar en los destinos de playa, el programa de Consejos de Seguridad Turística con el fin de identificar problemas y falencias en materia de seguridad e identificar acciones compartidas en épocas de alta afluencia turística.</p> <p>Se recomienda crear un programa de delimitación marítima de las zonas de baño y embarcaciones en las playas turísticas, a partir de alianzas estratégicas interinstitucionales, con el fin de garantizar la seguridad de los turistas.</p> <p>Realizar alianzas estratégicas con el fin de lograr el fortalecimiento técnico y logístico de la Defensa Civil y/o Cruz Roja, en cuanto a</p>

NTS (001-2)	RECOMENDACIONES
	<p>su capacidad de respuesta y atención de emergencia permanente en las playas.</p> <p>Establecer planes de acción conjuntos con las autoridades locales, con el fin de garantizar la existencia de un cuerpo de salvamento y primeros auxilios certificado adscrito a ellas, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de estos servicios en las playas turísticas y disminuir el riesgo de accidentes.</p> <p>Establecer programas de capacitación dirigidos a los transportadores marítimos en temas de seguridad.</p>
Recursos necesarios para desarrollar procedimientos de actuación;	Que la Alcaldía Municipal De San Antero siga asumiendo la responsabilidad y aporte los recursos para desarrollar los procedimientos de actuación
Entrenamiento para los encargados de la prevención y manejo de emergencias del destino turístico;	Se deben realizar simulacros programados para el entrenamiento, capacitaciones a las personas responsables de manejo de las emergencias.
Divulgación del plan de emergencias y contingencias, con los actores locales y el público	Se debe organizar capacitaciones con la comunidad local para socializar las medidas que se tomen en los comités locales de turismo y de seguridad para casos de emergencias y contingencias en zonas la zona de playa blanca
Simulaciones y simulacros frente a los incidentes más comunes o que puedan generar mayores consecuencias	Se deben establecer simulacros periódicos con la comunidad posibles accidentes, que mejoren la capacidad para responder en dado que lleguen a suceder

#### 8.2.4 Accesibilidad e infraestructura

Se tendrá en cuenta las recomendaciones establecidas en la (NTS 001-2) de 2007 para realizar los requerimientos de accesibilidad a infraestructura

NTS (001-2) 2007	RECOMENDACIONES
El destino turístico debe contar con vías de acceso en buen estado	Las vías de acceso a playa blanca están en buen estado solo se recomienda mantenimiento en caso de que lo requieran.
La playa debe estar amoblada con elementos de bajo impacto visual y ambiental e infraestructura sanitaria, de acuerdo con sus usos y capacidad de carga	<p>Se deben ubicar baños públicos en las zonas correspondientes al igual que lavamanos para uso de los visitantes y turistas, toda la infraestructura que se instale en zonas de playa debe contar con un acceso para las personas en condiciones de discapacidad, por lo anterior</p> <p>También se recomiendan kioscos donde las personas puedan hidratarse y conseguir elementos básicos para su estadía en las zonas de playa del municipio.</p> <p>Se recomiendan carpas de Lona de PVC Ignífuga cerradas instaladas mínimo a 2 metros de distancia entre estas y en colores acorde con la decoración urbanística de la zona de playa que sean cerradas para prevenir Covid 19.</p> <p>Se recomiendan estos modelos para prevenir contagio de covid 19, también para que las personas cumplan con el aislamiento obligatorio.</p>
Buenas prácticas de manufactura de alimentos	Se recomienda que se capacite en buenas prácticas de manufactura a los prestadores de servicios turísticos que están ubicados en playa blanca y ejercer control con el apoyo de la secretaria de salud municipal para la prestación adecuada de servicios.
Salubridad	Uno de los problemas que se ve en muchas playas del país es la contaminación ocasionando daños y destrucción de hábitats en la playa que son utilizados por animales y plantas.

NTS (001-2) 2007	RECOMENDACIONES
	<p>Muchas especies marinas están expuestas por el impacto que generan los desechos de plástico en los organismos de los animales.</p> <p>Según un informe de la Fundación Ellen MacArthur, cada año ocho millones de toneladas de plástico acaban en el océano, lo que quiere decir que cada minuto un camión repleto de basura se vierte en el mar. Sierra Y, (2018).</p> <p>Las playas del Municipio de San Antero no es la excepción; la contaminación puede proceder de las descargas directas, la basura u otras fuentes dentro de las cuencas costeras que drenan hacia la playa. Las playas del municipio de San Antero no cuentan con un ente que vigile la seguridad alimentaria de las personas que brindan servicios turísticos, por lo que se hace necesario que se vigile y capacite a las personas que prestan servicios turísticos en especial los restaurantes.</p> <p>Al igual que la contaminación de las playas, se hace necesario que se realicen controles y vigilancia permanente, donde se capacite en el manejo adecuado de las basuras y se eduque en especial a los prestadores de servicios turísticos y la comunidad para que estos den ejemplo a los turistas en lo relacionado con el mantenimiento de las playas, que no se arrojen basuras y/o residuos en el agua, en la arena etc.</p> <p>Se recomienda realizar campañas de reciclaje y de la buena disposición de los desechos que se consumen en las playas puesto que estos son los que generan la gran contaminación en las playas, ocasionado daños a la fauna y flora en estos atractivos turísticos .</p> <p>Sierra Y, (2018).</p>

## **9 MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL INGRESO A PLAYAS (COVID 19)**

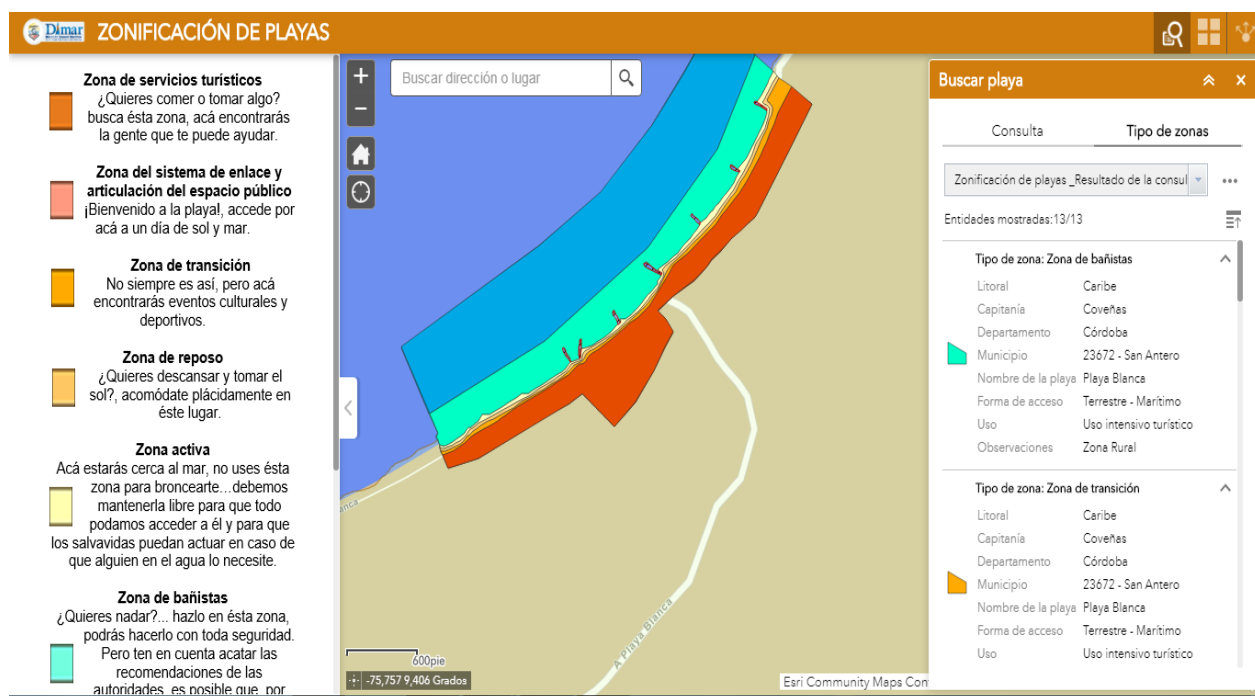
Los coronavirus son virus que surgen periódicamente en diferentes partes del mundo y que causan, gripa, que pueden llegar a ser leve o grave. El Covid 19 como se le conoce al nuevo coronavirus que ha afectado a los 6 continentes ha sido declarado por la OMS como una emergencia de salud pública internacional, en Colombia el primer caso de coronavirus el 6 de marzo de 2020 esto hizo que en el mes de abril la alcaldía decidiera restringir el acceso a las playas, dado que el Covid 19 se trasmite de forma muy rápida a través del contacto entre personas y esta enfermedad puede generar impactos a nivel de mortalidad y morbilidad. Todas las actividades que se realizaban en las zonas de playas tendrán que ser replanteadas acogiéndose a las medidas y protocolos de bioseguridad para evitar contagios por el Covid 19.

Para la realización de esta actividad se participó en las diferentes mesas de trabajos virtuales realizados por la gobernación de córdoba y la Dimar, con las alcaldías, para elaborar un documento preliminar para reaperturas de playas en el departamento de córdoba, de estas mesas de trabajo se surtió un documento preliminar con los protocolos que se tienen que tener al momento de reabrir nuevamente las playas.

Estos protocolos fueron ajustados al municipio de San Antero, y se hacen las recomendaciones generales de bioseguridad en el marco de la pandemia por el coronavirus COVID19, con el fin de disminuir el riesgo de transmisión del virus en humanos durante el desarrollo de las actividades turísticas cuando se reabran las playas del municipio de San Antero

El municipio de San Antero por orden de la Alcaldía Municipal solo reabrirá en la primera fase el sector de playa blanca es la única que cuenta con permisos de zonificación exigidos por la Dimar para reapertura de playas. (Dimar, 2018)





## Ilustración 8 Zonificación de playa blanca

Se propone un modelo ajustado a los requisitos que exige la Autoridad Marítima colombiana (Dimar) a esperas de que el gobierno nacional expida protocolos para reaperturas de playas, el ente encargado como responsable es la Alcaldía Municipal de San Antero de las reaperturas de playas en el municipio con la aprobación de la Dimar

### 9.1 Medidas para reapertura de playas

**Tabla 8 Medidas de bioseguridad para reapertura de playas**

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA REAPERTURA DE PLAYAS		
LOCATIVAS		
ADECUACIÓN	HERRAMIENTAS TRABAJO Y EPP	MANIPULACIÓN DE RESIDUOS
Demarcación – una entrada y salida de playa blanca para el control de turistas y	Higiene y limpieza elementos de trabajo	Proveedores deben acatar Protocolos Recipientes recolección de residuos

<b>MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA REAPERTURA DE PLAYAS</b>		
prestadores de servicios turísticos •Áreas lavado de manos con Alcohol glicerinado • Parqueadero 50% •Desinfección vehículos •Ventas dentro de zona de servicios - 2 m •Distancias carpas (2 m), sillas (3 m) y filas (5 m) • Señalización informativa •Mecanismo reserva	•Manejo de ropa de trabajo para entrar y salir de zona de playa •Recomendaciones a usuarios de playa Entregar kits de protección a prestadores de servicios turísticos de playa •Disposición final de EPP • Establecer protocolo limpieza y desinfección de elementos – marquilla.	•Usuario responsable sus residuos •Recipientes adecuados cada tipo de residuo • Separación de residuos • Frecuencias recolección residuos •Disposición final elementos bioseguridad
<b>HUMANAS</b>		
<b>INTERACCIÓN EN PLAYA</b>	<b>INTERACCIÓN CON TERCEROS</b>	<b>DESPLAZAMIENTOS</b>
• 5 m trabajos grupales • No se permitirán Aglomeraciones • Se organizarán por turnos las ambulantes • EPP obligatorios: tapabocas, gafas, cofia • Ventas dentro de zona de servicios - 2 m	• Fomentar pago electrónico • Obligatorio tapabocas • Establecer Horarios apertura y cierre • Restricciones personas >70 Supervisión • Distanciamiento social 2 m entre trabajadores y usuarios	• dotar y exigir tapabocas, guantes, distancia 1.5 m Silla de distancia • Cantidad pasajeros no supere capacidad de carga Capacidad embarcación no > 50% Seguimiento y control Protocolos transporte marítimo de pasajeros
<b>OTRAS MEDIDAS</b>		

<b>MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA REAPERTURA DE PLAYAS</b>		
<b>COMUNICACIONES</b>	<b>PREVENCIÓN Y MANEJO</b>	<b>DESPLAZAMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un plan con información pertinente a todos los actores “playa segura San Antero”</li> <li>• Charla a trabajadores de playa sobre cumplimiento de protocolos de bioseguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un protocolo re-remisión para casos positivos de Covid</li> <li>• Disponer de suficientes puntos de aseo para el lavado frecuente de manos, los cuales deberán ser acordes a las recomendaciones de las autoridades de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de policía de turismo constante para realizar seguimiento y control de las personas que se encuentran en zonas de playa</li> <li>• Garantizar un espacio para que los prestadores de servicios turísticos guarden sus elementos personales y ropa de diario en el caso que se requiera.</li> </ul>

Todas estas medidas serán mostradas en la plataforma web de “*Playa Segura San Antero*” y se tendrán que ajustar a la legislación que el gobierno nacional apruebe para reapertura de playas

## **10 DISEÑO Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA “PLAYA SEGURA SAN ANTERO”**

Para brindarles acceso a la información a las personas como lo requiere la Norma Técnica (NTS TS 001-2 de 2015), Se creó una plataforma tecnológica [www.playasegurasanantero.com.co](http://www.playasegurasanantero.com.co)

La función de esta plataforma es asegurar que todas las personas tengan acceso a la información necesaria para desarrollar sus actividades de forma segura en playa blanca.

Se divulga la página por medio de publicidad en diferentes sectores del municipio, radio local, redes sociales. A continuación, se muestran las principales funciones que podrás realizar en esta plataforma.

- Por medio de la página web las personas tienen de manera digital las restricciones, que se tienen que tener en cuenta cuando se va a ser una de las zonas de playa blanca.
- Tendrán acceso a las señales (hoteles, puntos de atención de emergencias más cercanos, restaurantes, baños públicos, números de teléfono para casos de emergencia y recomendaciones a tener en cuenta cuando se llega a la zona de playa blanca.
- Identificar cuáles son los establecimientos y prestadores de servicio autorizados por la secretaria de turismo para prestar servicios de manera segura en la zona de playa blanca.
- Reportar quejas o PQR directamente a la secretaria de turismo del Municipio De San Antero sobre malos servicios o inconvenientes en las zonas de playa blanca para que se hagan mejoras continuas en la prestación de servicios
- Capacitar a los prestadores de servicios turísticos en temas como protocolos de bioseguridad, buen servicio para los clientes, atención a emergencia y primeros auxilios.
- Los turistas podrán llenar una encuesta de satisfacción que la secretaria de turismo municipal tendrá en cuenta para la mejora continua sus servicios en playas y conocer la percepción de los turistas que vienen al municipio.



**Ilustración 9** Página web del plan de seguridad turística del municipio de San Antero

## **11 CONCLUSIONES**

Se diseñó un modelo de señalización turística de acuerdo con lo dispuesto en la norma técnica sectorial de turismo sostenible para destinos de playas (NTS - TS 001-2), para que los turistas, prestadores de servicios turísticos, comunidad, y visitantes conozcan los factores riesgos y restricciones de las zonas de playa del municipio de San Antero.

Se diseñó y se desarrolló la web tecnológica que brinda información de seguridad, restricciones, ubicación, señalización, prestadores de servicios turísticos, horarios de atención, primeros auxilios, a los turistas y prestadores de servicios turísticos en las zonas de playa blanca y que permite la coordinación interinstitucional con el fin de tomar medidas para la protección, y seguridad integral de los que visitan la zona de playa blanca en el Municipio de San Antero

Se caracterizó a las personas prestadoras de servicios turísticos de playa blanca, por medio de una encuesta aplicada, que permitió obtener información actualizada de hoteles, restaurantes, vendedores ambulantes y establecimientos donde se prestan servicios turísticos, y se utiliza para la creación de programas y estrategias del plan de seguridad turística del Municipio de San Antero.

Se estableció un modelo para Implementar prácticas seguras de salubridad e higiene, para los prestadores de servicios turísticos y turistas en tiempo de la emergencia de Covid 19, que eviten nuevos contagios y transmisiones de enfermedades epidemiológicas en las zonas de playa del Municipio de San Antero

## **12 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que el plan de seguridad se implemente para la zona de playa blanca y gradualmente se empiece a implementar para las otras zonas de playas del municipio de San Antero.
- Mantener actualizada la página web con la información de las personas prestadoras de servicios turísticos en la zona de playa blanca, colocarle información de interés y capacitaciones para los prestadores de servicios turísticos y turistas

- Implementar las medidas de bioseguridad que se establecen en el documento para cuando se dé la reapertura de las playas del municipio de San Antero, que prevengan cualquier transmisión del virus (Covid19)

### 13 BIBLIOGRAFÍA

- Antero, P. d. (2016). *Documento Plan de Ordenamiento Y gestion de playas del Municipio De San Antero*. San Antero: 1.
- Sierra Y. (2018). Océanos de plástico: la biodiversidad marina se ahoga por basura en las playas.
- Comercio, M. d., & Turismo, I. Y. (2019). *Ministerio de Comercio; Industria Y Turismo*.
- Espectador, E. (24 de Febrero de 2020). Las cifras récord que el 2019 le dejó al turismo en Colombia. *Las cifras récord que el 2019 le dejó al turismo en Colombia*.
- Grünewald, L. (2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. Mexico.
- Gómez G. (2001). Control interno en la organización empresarial.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2012). *Guía Técnica Colombiana GTC - 45 Guía para la identificación de peligros y evaluación de riesgos*.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - Requisitos con orientación para su uso*.
- Ministerio de Comercio, I. y. (2007). Política de turismo cultural.
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Decreto número 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*.
- Ministerio, i. c. (2010). *Seguridad turística , reto competitivo plan estrategico*.
- Norma Técnica Colombiana 001-2, N.-T. (2015). *NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA*.
- Pascual, L. C. (1997). *Señalización de Seguridad Y Salud en el Trabajo*. Barcelona.
- Sandoval, M. D. (24 de febrero de 2020). Las cifras récord que el 2019 le dejó al turismo en Colombia. *El espectador*, pág. 1.
- Turismo, M. d. (2016). *Plan estrategico de seguridad turística*. Bogota.

- Pazmiño J, Guanotuña M. (2019). La percepción de la seguridad turística en los residentes y visitantes de la zona especial turística “la mariscal”, distrito metropolitano de quito.
- González F, Hernández C, Ganzo J, Jimeno R. (2017). *La seguridad turística en México: aportaciones para su configuración*.
- Ley 1558 de 2012 (julio 10) diario oficial no. 48.487 de 10 de julio de 2012 congreso de la república. (2012).
- Alcaldía Municipal de San Antero. *Manual de procesos y procedimientos alcaldía municipal de san antero*. (2015).
- Ministerio de C, i y t. *Seguridad turística: reto competitivo de Colombia plan estratégico*. Plan sectorial de turismo 2018 – 2022, turismo.
- Serrano a, Montoya I, cazares i. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia.
- Hernández j. (2015). Universidad Tecnológica Equinoccial. *Estrategias para el mejoramiento de la seguridad turística en el destino turístico: ciudad de cuenca*.
- Nuevas normas ISO. *Implantación de un sistema de prevención según ISO 45001*. (2019).
- Ministerio de Comercio i y t. *Resultados para el turismo para el año 2018*.
- L Grünwald. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad*. OEA Organización de Estados Americanos. UNQ - PEU “Universidad Gobierno y Empresa para el desarrollo socioeconómico sustentable”. Recuperado de: [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Fuentes A. (2011). *Planeación estratégica, pieza clave del desarrollo nacional*. Recuperado de: <https://www.printfriendly.com/p/g/uYFyVx>
- Abrales J, Rubio J. (2005). *Factores de peligrosidad para la valoración del riesgo de accidentes en las playas*. Revista digital. Buenos Aires.
- Ministerio de Agricultura y desarrollo Rural. (2014). Observatorio para la administración sostenible de los archipiélagos de nuestra señora del rosario y de San Bernardo. Cartagena.
- Ministerio de Industria, c y t. *Plan de ordenamiento y gestión de playas del Municipio de San Antero* (Córdoba). (2016). Recuperado en: [https://sananterocordoba.micolombiadigital.gov.co/sites/sananterocordoba/content/files/000341/17023\\_plan-de-ordenamiento-y-gestion-de-playas.pdf](https://sananterocordoba.micolombiadigital.gov.co/sites/sananterocordoba/content/files/000341/17023_plan-de-ordenamiento-y-gestion-de-playas.pdf)
- Casmazarate C. *Gestión de riesgos*. (2018). Recuperado de: <http://carloscasmazarate.blogspot.com/2018/04/la-gestion-de-riesgos-laborales.html>



- Benavides S. El Sector Turismo: Su Aporte A La Economía. (2005). Escuela de Economía, Universidad Nacional. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/267714851\\_EL\\_SECTOR\\_TURISMO\\_SU\\_APORTE\\_A\\_LA\\_ECONOMIA](https://www.researchgate.net/publication/267714851_EL_SECTOR_TURISMO_SU_APORTE_A_LA_ECONOMIA)
- Ministerio de Comercio i, y t. *Norma Técnica Nts-Ts Sectorial Colombiana 001-1*. (2006). Destinos Turísticos De Colombia.
- Ministerio de Comercio i, y t. *Norma Técnica Nts-Ts Sectorial colombiana 001-2*. (2007). Destinos Turísticos De Playa.
- Ministerio de Comercio i, y t. (2016). *Plan estratégico de seguridad* elaborado por: turística ministerio industria comercio y turismo.
- Ministerio de Comercio i, y t. *Norma Técnica Nts-Ts Sectorial colombiana 001-2*. (2015). Destinos Turísticos De Playa.
- Ruiz N. (2012). Revista Scielo: *La definición y medición de la vulnerabilidad social*. Un enfoque normativo. México.
- Reyes A, Montilla A, Catillo P, Zambrano M. (2017). *Revista ciencia e investigación: Amenaza, vulnerabilidad y riesgo ante eventos naturales*. Factores socialmente contruidos. Pág. 24.
- Ministerio de Trabajo. (2015). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## ANEXOS:

- **Anexos Digitales**

**1 Anexo Digital c MATRIZ GTC 045 PLAYA PLANCA.xls**

**2 Anexo Digital d ENCUESTAS A PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.xlsx**

- **Anexos físicos**

**3 Anexo b ENCUESTA DESCRIPTIVA DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE SAN ANTERO**



ENCUESTA DESCRIPTIVA DE PRESTADORES DESERVICIOS TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE SAN ANTERO	
ENCUESTA N°:	
INFORMACIÓN PERSONAL	
NOMBRES Y APELLIDOS:	
N° DE IDENTIFICACIÓN:	EXPEDIDA EN:
FECHA DE NACIMIENTO:	EDAD:
SEXO: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	LIBRETA MILITAR: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> M / A N°:
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA:	
N° TELÉFONO 1:	N° TELÉFONO 2:
¿ES USTED CABEZA DE HOGAR? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
N° PERSONAS A SU CARGO: <input type="text"/>	
¿PERTENECE A UNA ETNIA O MINORÍA? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	AFROCOLOMBIANO <input type="checkbox"/> INDÍGENA <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="text"/>
¿POSEE USTED ALGUNA DISCAPACIDAD? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	DISCAPACIDAD: <input type="text"/>
¿SABE USTED LEER Y ESCRIBIR? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	CUAL FUE SU ULTIMO GRADO ESCOLAR:
OTROS CURSOS APROBADOS:	PRIMARIA <input type="checkbox"/> BACHILLERATO <input type="checkbox"/> TÉCNICA <input type="checkbox"/> TECNOLÓGICA <input type="checkbox"/> PROFESIONAL <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN COMERCIAL	
TIPO DE PRODUCTO/SERVICIO OFRECIDO:	TIPO DE NEGOCIO:
	AMBULANTE <input type="checkbox"/> ESTACIONARIO <input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTO SI ES ESTACIONARIO / ZONA DE VENTA SI ES AMBULANTE:	
¿CUANTOS DÍAS USTED LABORA EN LA TEMPORADA DIC-ENE?	
¿APROXIMADAMENTE CUALES SON SUS GANANCIAS POR DÍA EN LA TEMPORADA DE DIC-ENE?	
¿CUANTOS DÍAS USTED LABORA EN LA TEMPORADA DE SEM-SANTA?	
¿APROXIMADAMENTE CUALES SON SUS GANANCIAS POR DÍA EN LA TEMPORADA DE SEM-SANTA?	

¿POSEE USTED CERTIFICADO DE CURSO DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS?	SI	NO
¿POSEE USTED CERTIFICADO DE CURSO DE SERVICIO AL CLIENTE?	SI	NO

NOMBRE Y APELLIDO DE ENCUESTADOR:
FECHA DE APLICACIÓN:

**Anexo 3 Acta Diagnostico de seguridad turística del municipio de San Antero**